КонсультантПлюс

Постановление Правительства Саратовской области от 13.10.2017 N 524-П "Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Саратовской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 30.01.2020

ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 13 октября 2017 г. N 524-П

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ"

На основании Устава (Основного Закона) Саратовской области Правительство области постановляет:

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Саратовской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" согласно приложению.

2. Министерству информации и печати области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2018 года.

Губернатор
Саратовской области
В.В.РАДАЕВ

Приложение
к постановлению
Правительства Саратовской области
от 13 октября 2017 г. N 524-П

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ"

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Саратовской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее соответственно - Стандарт обслуживания, МФЦ) разработан в целях обеспечения соблюдения требований:

удобства и комфорта получателей услуг при обращении в МФЦ и его обособленные подразделения и улучшения условий труда сотрудников МФЦ;

профессионального обслуживания, которые обязательны к применению каждым сотрудником МФЦ.

1.2. Стандарт обслуживания разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Правила) и учитывает передовые практики деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также направлен на повышение качества, культуры и эффективности обслуживания

заявителей в обособленных подразделениях МФЦ.

1.3. Для целей настоящего Стандарта обслуживания применяются следующие понятия:

МФЦ - государственное автономное учреждение Саратовской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" и его обособленные подразделения;

Заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

ЕПГУ - федеральная государственная информационная система "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

1.4. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Саратовской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

1.5. Стандарт обслуживания доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем публикации на едином портале МФЦ Саратовской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, размещения в местах обслуживания заявителей МФЦ и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

1.6. Настоящий Стандарт обслуживания включает в себя:

стандарт комфортности;

стандарт профессионального обслуживания.

1.7. Решения и (или) действия (бездействие) МФЦ, его должностных лиц, нарушающие требования, установленные настоящим Стандартом обслуживания, могут быть обжалованы заявителями в досудебном (внесудебном) и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Стандарт комфортности

2.1. МФЦ, обслуживающие заявителей, располагаются в зданиях, находящихся в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

2.2. Информационная табличка, содержащая информацию о наименовании МФЦ и режиме работы, размещается рядом со входом в помещение МФЦ в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.

2.3. Помещение МФЦ оборудовано:

средствами пожаротушения;

системой кондиционирования воздуха;

системой охраны;

системой видеонаблюдения (при наличии технической возможности).

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

сектор приема заявителей;

сектор информирования и ожидания.

2.5. Требования к сектору приема заявителей.

2.5.1. Для заявителей предусмотрено наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя формами (бланками) документов, необходимыми для получения государственных или муниципальных услуг.

2.5.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним сотрудником МФЦ не допускается.

2.5.3. Количество одновременно работающих окон для приема и выдачи документов, а также консультирования должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди не более 15 минут.

2.6. Требования к сектору информирования и ожидания.

2.6.1. Места в секторе информирования и ожидания, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, включают в себя:

информационные стенды (карманы);

информационный киоск (инфомат).

Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, и указанную в пункте 8 Правил.

Информационный киоск (инфомат) - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к ЕПГУ для получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

В каждом МФЦ оборудовано не менее 1 автоматизированного рабочего места с доступом к ЕПГУ для заявителей.

2.6.2. Сотрудник окна информирования МФЦ осуществляет консультационную помощь гражданам и организациям, обратившимся в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг.

2.6.3. В секторе информирования и ожидания в доступном для посетителей месте находится книга отзывов и предложений.

2.6.4. В секторе информирования и ожидания обеспечено естественное и искусственное освещение, окна оборудованы регулируемыми устройствами типа жалюзи, занавеси.

2.6.5. Сектор информирования и ожидания оборудован стульями, столами (стойками), электронной системой управления очередью.

Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании МФЦ, а столы для заявителей размещены с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок. На столах (стойках) для письма размещаются информационные материалы, печатная продукция (брошюры, буклеты) для создания комфортных условий ожидания.

2.6.6. Электронная система управления очередью предназначена для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

Заявитель может осуществлять запись в электронную очередь самостоятельно либо с помощью сотрудника окна информирования МФЦ.

2.6.7. Электронная система управления очередью включает:

большие настенные дисплеи (экраны), монтируемые на стену или подвешиваемые к потолку;

терминальное устройство, состоящее из сенсорного экрана, компьютера и принтера с термопечатью;

звуковую систему оповещения;

информационную систему обслуживания очереди.

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

2.6.9. В секторе информирования и ожидания установлена система звукового информирования, которая может также применяться для информирования престарелых и слабовидящих граждан.

2.6.10. Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

заявитель выбирает услугу из отображенного на сенсорном экране терминала перечня услуг, сгруппированного по ведомствам;

заявитель получает распечатанный талон с указанным на нем порядковым номером и ожидает вызова;

при освобождении сотрудника окна приема на информационном табло высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона) и номер окна, к которому направляется заявитель, с одновременным звуковым уведомлением заявителя;

если заявитель не подходит к сотруднику, то звуковое оповещение повторяется. В случае неявки заявителя к сотруднику после повторного оповещения вызывается следующий по очереди заявитель.

2.6.11. На получение одной услуги выдается один талон.

2.6.12. 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.

2.7. График (режим) работы МФЦ.

2.7.1. График работы МФЦ утверждается приказом директора МФЦ для соответствующего обособленного (структурного) подразделения МФЦ.

2.7.2. МФЦ обеспечивается возможность для ознакомления заявителя с графиком и режимом работы МФЦ путем размещения указанной информации на информационных вывесках при входе в МФЦ, на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, 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.

2.8. Требования к порядку консультирования и информирования о предоставлении услуг.

2.8.1. Консультирование и информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется сотрудниками МФЦ. Информация о государственных и муниципальных услугах представляется бесплатно.

2.8.2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

при личном обращении заявителя;

по телефону;

по письменному обращению заявителя;

с использованием официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

с использованием средств массовой информации;

иными способами, предусмотренными действующим законодательством.

2.8.3. При личном обращении или при обращении по телефону сотрудник МФЦ осуществляет консультирование заявителя в день обращения, в том числе:

о порядке предоставления услуг в МФЦ;

о перечне и форме документов, необходимых для получения конкретной услуги;

при необходимости оказывает помощь заявителю в заполнении бланка заявления на оказание услуги.

2.8.4. При ответах на устные обращения, телефонные звонки сотрудники МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителя по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МФЦ, фамилии и имени сотрудника, принявшего телефонный звонок.

2.8.5. При невозможности сотрудника МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, сотрудник должен переадресовать телефонный звонок другому должностному лицу МФЦ либо, если вопросы не входят в компетенцию МФЦ, заявителю должен быть сообщен телефонный номер государственного органа, органа местного самоуправления, иной организации, в чью компетенцию входит решение поставленных заявителем вопросов.

2.8.6. При получении обращений, направленных в электронном виде либо почтой в адрес МФЦ, сотрудник МФЦ подготавливает ответ в сроки, предусмотренные законодательством.

2.8.7. Письменное обращение рассматривается в соответствии с требованиями о порядке рассмотрения письменных обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан и юридических лиц, установленными действующим законодательством.

2.8.8. Заявители, представившие в МФЦ документы для получения государственной или муниципальной услуги, информируются сотрудниками МФЦ:

о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

об основаниях для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги либо о возможности приостановления;

о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

2.9. Требования к порядку приема заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2.9.1. Прием заявителей в МФЦ ведется с использованием электронной системы управления очередью, в том числе с использованием предварительной записи, в соответствии с графиком работы, утвержденным приказом директора МФЦ для соответствующего обособленного (структурного) подразделения.

2.9.2. Предварительная запись осуществляется через терминал электронной очереди, по телефону либо через единый портал МФЦ Саратовской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.9.3. Предварительная запись осуществляется путем регистрации обращения заявителя на предварительную запись в зависимости от выбора способа предварительной записи (в электронном виде или посредством личного обращения). При предварительной записи при личном обращении сотрудником учитывается дата и время приема на предоставление государственной и муниципальной услуги, предпочитаемые заявителем, с учетом имеющейся технической возможности МФЦ. После регистрации обращения заявителя на предварительную запись ему сообщаются время и дата приема в МФЦ. При

предварительной записи в электронном виде информация выводится на экран в доступной форме. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение, в котором указываются место, время и дата приема на предоставление государственной (муниципальной) услуги.

3. Стандарт профессионального обслуживания

3.1. Организационно-нормативное обеспечение взаимодействия с заявителями.

3.1.1. Порядок и схема обслуживания заявителей в МФЦ организуются таким образом, чтобы с минимальными затратами обеспечить выполнение требований настоящего Стандарта.

3.1.2. На сотрудников МФЦ возлагаются функции по обслуживанию заявителей, а именно:

прием, консультирование по запросу при личном обращении заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

консультирование по телефону по запросу заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

регистрация запросов заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

уведомление заявителя о готовности выдачи результата предоставления государственных и муниципальных услуг;

выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю (представителю заявителя);

работа с обращениями заявителей;

мониторинг степени удовлетворенности заявителей;

сбор и представление отчетности и статистики предоставления услуг.

3.1.3. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания заявителей МФЦ обеспечивает:

наличие высококвалифицированных универсальных специалистов, ответственных за взаимодействие с заявителями;

помещения для приема заявителей, соответствующие требованиям нормативных правовых актов;

заключение соглашений о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, иными организациями, непосредственно участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

предоставление государственных и муниципальных услуг в полном соответствии с административными регламентами и иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг;

наличие современного компьютерного оборудования и программного обеспечения, позволяющего обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационных систем МФЦ;

досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) на действия (бездействие) специалистов и должностных лиц МФЦ, а также принимаемые ими решения.

3.2. Основные критерии и параметры взаимодействия с заявителями.

3.2.1. Эффективный процесс взаимодействия с заявителями характеризуется следующими параметрами:

единообразие порядков предоставления государственных и муниципальных услуг в любом обособленном подразделении МФЦ;

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

индивидуальный подход к каждому заявителю;

достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, размещенной в зоне информирования и на едином портале МФЦ Саратовской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.2.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с заявителями при оказании услуг являются:

обеспечение качества предоставления услуг;

обеспечение качества обслуживания заявителей.

3.3. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей.

3.3.1. Каждый сотрудник МФЦ в своем лице представляет МФЦ и отношение МФЦ к заявителю.

3.3.2. Сотрудник МФЦ всегда первым приветствует заявителя.

3.3.3. Сотрудник МФЦ всегда обращается к заявителю по имени и отчеству на "Вы" вне зависимости от его возраста, расы, вероисповедания, национальной принадлежности, социального положения.

3.3.4. Сотрудник МФЦ должен относиться ко всем заявителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий, стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя.

3.3.5. Сотрудник МФЦ должен оперативно и качественно обслуживать заявителя.

3.3.6. Сотрудник МФЦ должен поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения им должностных обязанностей.

3.3.7. Сотрудник МФЦ не должен допускать публичных высказываний, суждений и оценок, в том числе в средствах массовой информации, в отношении деятельности МФЦ, государственных органов, их руководителей, включая решения организации, в которой сотрудник осуществляет свои должностные обязанности.

3.3.8. Сотрудник МФЦ должен внимательно выслушивать заявителя и выражать заинтересованность и готовность разобраться в возникшей ситуации.

3.3.9. Сотрудник МФЦ должен уважать точку зрения заявителя вне зависимости от своего отношения к ней.

3.3.10. При взаимодействии с заявителем сотрудник МФЦ должен употреблять доступные для заявителя определения и термины, действовать в соответствии с кодексом этики и служебного поведения сотрудников МФЦ, утверждаемым приказом директора МФЦ, не должен представлять недостоверную либо заведомо ложную информацию.

3.3.11. Сотрудник МФЦ не вправе разглашать в целях, не связанных с его должностными обязанностями, сведения, отнесенные в соответствии с федеральным законом к сведениям конфиденциального характера, или служебную информацию, ставшие ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей.

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