



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.10.2017

г. Оренбург

№ 730-н

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

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Оренбургской области (далее – стандарт обслуживания) согласно приложению.

2. Рекомендовать главам муниципальных образований Оренбургской области руководствоваться стандартом обслуживания при организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Оренбургской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на министра экономического развития, промышленной политики и торговли Оренбургской области Безбородову Н.В.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования, но не ранее 1 января 2018 года.

Губернатор



Ю.А.Берг

Приложение
к постановлению
Правительства области
от 11.10.2017 № 730-н

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

I. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – стандарт) разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» с учетом передовых практик деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) и в целях обеспечения:

получателям государственных и муниципальных услуг (далее – заявители) доступности и комфортности получения государственных и муниципальных услуг при обращении в МФЦ;

профессионального обслуживания заявителей в МФЦ;
единообразных требований к работе МФЦ.

2. Стандарт является документом, устанавливающим основные требования к организации обслуживания заявителей при их обращении в МФЦ.

3. Стандарт является обязательным к применению при обслуживании заявителей в МФЦ.

4. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его публикации на портале МФЦ, размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими его доступность.

5. Стандарт включает в себя:

требования к обеспечению заявителям доступности и комфортности получения государственных и муниципальных услуг при обращении в МФЦ;
требования к обслуживанию заявителей;
требования к внешнему виду работников МФЦ.

II. Требования к обеспечению заявителям доступности и комфортности получения государственных и муниципальных услуг при обращении в МФЦ

6. Требования к размещению МФЦ.

6.1. Здание МФЦ располагается в черте населенного пункта и в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

6.2. Помещения МФЦ для приема заявителей размещаются на нижних этажах зданий и оборудуются отдельным входом. В случае расположения помещений МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

7. Требование к парковочным местам МФЦ.

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

8. Требования к оформлению входа в здание МФЦ.

8.1. Здание МФЦ имеет отдельный вход и запасной пожарный выход.

8.2. Для организации свободного доступа в здание МФЦ, в том числе для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, оборудуется пандус с перилами либо входом в клиентский зал с поверхности земли или кнопка вызова работника МФЦ.

8.3. Центральный вход в здание МФЦ оборудуется табличкой, содержащей информацию о наименовании МФЦ и времени его работы.

Указанная табличка размещается рядом с входом в помещение МФЦ, в месте, удобном для визуального ознакомления заявителей с размещенной на ней информацией.

9. Требования к помещению МФЦ.

9.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

9.2. Помещение МФЦ состоит из сектора информирования, сектора ожидания и сектора приема заявителей.

9.3. Помещение МФЦ оборудуется средствами пожаротушения и системой охраны.

9.4. В помещении МФЦ предусматривается отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

10. Требования к сектору информирования.

10.1. Сектор информирования располагается в непосредственной близости от сектора ожидания.

10.2. В секторе информирования размещаются информационные стенды и программно-аппаратный комплекс, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами.

Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, в том числе:

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

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

информацию о:

размерах государственной пошлины и иных платежей, вносимых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, и порядке их внесения;

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

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;

порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг.

Программно-аппаратный комплекс обеспечивает 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.

11. Требования к сектору ожидания.

11.1. В секторе ожидания обеспечивается естественное и искусственное освещение, окна оборудуются регулируемыми устройствами типа жалюзи, занавесей и другими.

11.2. Сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, стульями, столами (стойками) для оформления документов с размещением на них форм (бланков), необходимых для получения государственных и муниципальных услуг. В секторе ожидания могут находиться устройство для ксерокопирования документов и платежный терминал (терминал для электронной оплаты).

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

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

Заявитель может самостоятельно осуществлять запись в электронной системе управления очередью, а также с помощью работника МФЦ.

Электронная система управления очередью обеспечивает:

регистрацию заявителя в очереди;

учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

возможность отображения статуса очереди;

возможность автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную систему управления очередью между работниками МФЦ;

формирование отчетов по посещаемости МФЦ, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности работников МФЦ и другое.

11.4. Электронная система управления очередью включает:

большие настенные дисплеи, монтируемые на стене или подвешиваемые к потолку в целях информирования заявителей об очередности получения государственных и муниципальных услуг;

малые дисплеи, монтируемые на каждом рабочем месте работника МФЦ, или общий монитор для нескольких окон обслуживания в целях приглашения заявителей для получения государственных и муниципальных услуг;

терминал для выдачи талонов;

систему звукового оповещения;

программное обслуживание электронной системы управления очередью.

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

11.6. В секторе ожидания устанавливается система звукового информирования, которая может применяться для информирования престарелых и слабовидящих граждан.

12. Требования к сектору приема заявителей.

12.1. Помещение сектора приема заявителей оборудуется перегородками в виде окон (кабин) для приема и выдачи документов.

12.2. Для заявителей оборудуются места для сидения и столы (стойки) для оформления документов.

12.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей одним работником МФЦ не допускается.

12.4. Количество одновременно работающих окон (кабин) для приема и выдачи документов и информирования определяется графиком работы специалистов.

12.5. Окна (кабины) для приема и выдачи документов и информирования не закрываются на технический перерыв одновременно.

13. Режим работы МФЦ.

13.1. Прием заявителей в МФЦ с численностью населения:

до 25 тыс. человек осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня;

свыше 25 тыс. человек осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов.

13.2. Допускается сокращение графика (режима) работы МФЦ в выходной день, но не более чем на 4 часа.

14. Порядок приема заявителей в МФЦ.

14.1. Прием заявителей в МФЦ ведется в порядке электронной очереди, в том числе по предварительной записи, согласно графику работы, утвержденному приказом директора МФЦ. Обслуживание заявителей заканчивается за 30 минут до окончания рабочего времени.

14.2. Прием заявителей в МФЦ по предварительной записи осуществляется посредством обращения через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) в сети Интернет.

14.3. При осуществлении предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес электронной почты), предмет обращения и желательное время предоставления услуги.

Предварительная запись осуществляется путем регистрации обращения заявителя о предварительной записи в системе электронной очереди. Заявителю сообщается время приема в МФЦ, при личном обращении выдается талон-подтверждение.

15. Требования к порядку информирования заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

15.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется работниками МФЦ устным, письменным способом и с использованием средств электронного информирования.

15.2. Работник МФЦ осуществляет консультирование заявителя в день обращения, в том числе о:

порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

составе, форме и содержании документов, необходимых для получения конкретной государственной или муниципальной услуги;

порядке заполнения бланка заявления об оказании государственной или муниципальной услуги;

порядке получения доступа к сведениям, размещенным в ЕПГУ.

15.3. При ответах на устные обращения, телефонные звонки работники МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начина-

ется с информирования о наименовании МФЦ, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

15.4. При отсутствии возможности у работника МФЦ, принявшего звонок, незамедлительно ответить на поставленный вопрос, работник МФЦ предлагает заявителю сообщить свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, номер телефона) и информирует его о времени, которое потребуется для подготовки ответа на поставленный вопрос.

15.5. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции работников МФЦ, направляются в уполномоченный на рассмотрение орган, заявители информируются сотрудниками МФЦ о перенаправлении обращения.

15.6. Заявители, представившие в МФЦ документы для предоставления государственных и муниципальных услуг, в обязательном порядке информируются работниками МФЦ о:

- результате оказания государственных и муниципальных услуг;
- порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;
- ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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

16.1. Прием заявителей в МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг ведется в соответствии с графиком работы МФЦ.

16.2. При предоставлении государственных и муниципальных услуг время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуг не превышает 15 минут.

16.3. Порядок приема документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также порядок выдачи результата установлены регламентом предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ и соглашениями о взаимодействии и информационном обмене, заключенными уполномоченным МФЦ с государственными органами.

Выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям осуществляется после предъявления документов, удостоверяющих личность заявителей, либо документов, подтверждающих полномочия представителей заявителей.

17. Требования к обеспечению доступности получения государственных и муниципальных услуг инвалидам.

Сотрудник МФЦ обеспечивает:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для беспрепятственного доступа инвалидов к получению государственных и муниципальных услуг с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, при необходимости сопровождение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

оказание помощи инвалидам в преодолении трудностей, мешающих получению ими государственных и муниципальных услуг наравне с другими лицами.

III. Требования к обслуживанию заявителей

18. Организационно-нормативное обеспечение взаимодействия с заявителями.

18.1. На работников МФЦ возлагаются функции по организации обслуживания заявителей, в том числе:

консультирование заявителей при личном обращении;

консультирование заявителей по телефону;

регистрация запросов заявителей;

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

работа с жалобами заявителей;

выдача заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг;

мониторинг степени удовлетворенности заявителей;

сбор и предоставление руководству МФЦ соответствующих отчетов о взаимодействии с заявителями;

изучение законодательства Российской Федерации по вопросу предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию обслуживания заявителей;

помещений для приема заявителей;

соглашений о взаимодействии с органами государственной власти и организациями, непосредственно участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, оказываемых в МФЦ;

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

19. Основные параметры и критерии взаимодействия работников МФЦ с заявителями.

19.1. Основными параметрами взаимодействия работников МФЦ с заявителями при оказании государственных и муниципальных услуг являются:

своевременность, единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

индивидуальный подход к заявителям;

достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

19.2. Критериями оценки качества взаимодействия работников МФЦ с заявителями при оказании государственных и муниципальных услуг являются:

обеспечение времени ожидания в очереди заявителем для подачи документов не более 15 минут;

обеспечение качества обслуживания заявителей.

20. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей.

20.1. Работник МФЦ:

оперативно и качественно обслуживает заявителей;

стремится обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителей;

первым приветствует заявителей;

в процессе общения обращается к заявителям уважительно;

внимательно выслушивает заявителей и выражает готовность разобраться в возникшей ситуации.

20.2. При взаимодействии с заявителями работник МФЦ во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать заявителей по вопросам, требующим специальных знаний, не относящихся к его компетенции.

21. Порядок и формы контроля полноты и качества исполнения стандарта.

21.1. Контроль полноты и качества исполнения стандарта включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) работников МФЦ, и осуществляется на основании приказа руководителя МФЦ.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также проводиться по конкретным обращениям заявителей.

21.2. Текущий контроль соблюдения стандарта сотрудниками МФЦ осуществляется руководителем МФЦ либо уполномоченным им лицом.

22. Основные требования к работникам МФЦ по обслуживанию заявителей.

Работник МФЦ обязан:

прибывать на рабочее место за 10 минут до начала работы, заблаговременно подготавливать рабочее место к работе (включение компьютера и оргтехники, проверка функционирования автоматизированной информационной системы);

приветствовать заявителя, уточнять цель его визита, на основе полученной информации осуществлять обслуживание заявителя (предоставление государственных и муниципальных услуг, информирование и консультирование);

совершать необходимые действия согласно установленным инструкциям и процедурам;

перед процедурой предоставления государственных и муниципальных услуг информировать заявителя о примерном времени оказания государственных и муниципальных услуг;

если время оказания государственных и муниципальных услуг истекло, комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии ее выполнения;

отвечать на возникшие вопросы и информировать заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг;

обеспечивать доступ к предоставлению государственных и муниципальных услуг в МФЦ лиц с ограниченными возможностями здоровья.

IV. Требования к внешнему виду работников МФЦ

23. Внешний вид работников МФЦ.

Все работники МФЦ, непосредственно работающие в секторе информирования, секторе ожидания и секторе приема заявителей, в рабочее время обязаны:

соблюдать деловой стиль одежды;

носить нагрудные бейджи с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

быть всегда опрятными и аккуратными.
