УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства

Новосибирской области

Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области (далее – стандарт обслуживания заявителей) разработан в соответствии с федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях обеспечения высокого уровня качества обслуживания получателей государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» и его территориальных обособленных структурных подразделениях (далее – МФЦ).

1.2. Для целей настоящего стандарта обслуживания заявителей используются следующие основные понятия:

1) заявитель – физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной или письменной форме;

2) специалист (администратор) по приему и выдаче документов (далее – сотрудник МФЦ) – специалист МФЦ осуществляющий прием, выдачу документов, а также информирование по порядку предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) система электронного управления очередью (далее – электронная очередь) – [программно-аппаратный комплекс](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D0%BD%D0%BE-%D0%B0%D0%BF%D0%BF%D0%B0%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%81), позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком заявителей в МФЦ;

4) администратор зала – специалист МФЦ, осуществляющий выдачу талонов электронной очереди заявителям и организующий работу по предоставлению консультационно-справочных услуг заявителям.

5) автоматизированная информационная система «Центр приема государственных услуг» (далее – АИС МФЦ), обеспечивающая прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы, используемые в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области, получение заявителем результата запроса в МФЦ.

1.3. Стандарт обслуживания заявителей устанавливает основные принципы работы с заявителями, правила служебного поведения и требования к специалистам МФЦ, должностные обязанности которых предполагают личное взаимодействие с заявителями при их обращении в МФЦ.

1.4. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, органов местного самоуправления (далее - органы, предоставляющие услуги).

II. Основные принципы, правила и требования

к обслуживанию заявителей в МФЦ

2.1. Основными принципами взаимодействия специалистов с заявителями при оказании услуг являются:

- вежливость и доброжелательность при взаимодействии с заявителем;

- выдержанное (корректное) поведение вне зависимости от личных симпатий и антипатий;

- оперативность и качество обслуживания;

- достаточность, достоверность и актуальность предоставляемой информации;

- личная ответственность специалистов за качество обслуживания в МФЦ.

2.2. При предоставлении государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг в МФЦ, включая информирование и консультирование, необходимо соблюдать следующие правила обслуживания заявителей:

предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с административными регламентами их предоставления;

прием запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и выдача документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг осуществляется сотрудниками МФЦ в специально оборудованных местах - окнах приема и выдачи документов согласно утвержденному графику (режиму) работы.

2.3. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется с использованием электронной очереди. При выдаче талона электронной очереди сотрудник МФЦ вправе запросить документ, удостоверяющий личность заявителя.

Терминал электронной очереди должен располагаться в зоне ожидания МФЦ в месте, доступном для всех категорий заявителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

При предъявлении заявителем соответствующих подтверждающих документов, администратор зала выдает талон вне очереди либо повышает приоритет талона в очереди следующим категориям граждан:

- инвалидам 1 и 2 групп;

- участникам, инвалидам Великой Отечественной войны и приравненным к ним категориям граждан, труженикам тыла;

- заявителям, пришедшим с детьми до 1,5 лет;

- беременным женщинам на последних сроках беременности;

- лицам старшей возрастной группы (старше 80 лет).

В случае, если при обращении заявителя в МФЦ время, необходимое для обслуживания, превышает время, оставшееся до закрытия отделения, ему может быть предложено обратиться на следующий рабочий день либо осуществить предварительную запись.

2.4. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется, в том числе по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется:

- посредствам официального сайта ГАУ НСО «МФЦ» <https://www.mfc-nso.ru>;

- при личном обращении в филиалы МФЦ (через администратора зала или терминалы);

- через единую справочную службу МФЦ - 052, 8 (383) 217-70-52.

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

Допускается одновременное обслуживание в окне приема и выдачи документов двух и более заявителей в случае, если их участие необходимо для совершения административных процедур в соответствии с законодательством, регламентирующим предоставление государственной (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.

2.6. Сотрудники МФЦ должны первыми приветствовать заявителей, обращаясь к каждому гражданину только на «Вы», а если известно его имя (имя и отчество), то использовать его в качестве обращения, одинаково доброжелательно и вежливо относиться к заявителям вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса, личных симпатий и антипатий.

Сотрудники МФЦ должны оперативно и качественно обслуживать заявителей. При ответе на обращения заявителей сотрудник МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по всем интересующим их вопросам, касающимся предоставления услуг. Не должен предоставлять заведомо недостоверную информацию либо дезориентировать заявителя иными способами.

Ответы на вопросы заявителей необходимо формулировать четко и лаконично во избежание ошибочного или двоякого толкования заявителем. Речь сотрудника МФЦ не должна быть перегружена специальными терминами. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем сотрудник МФЦ должен употреблять только в тех случаях, когда уверен в том, что заявитель полностью понимает его.

2.7. Прием заявителя осуществляется только при наличии паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, который передается сотруднику МФЦ в целях идентификации личности заявителя. Установление личности заявителя осуществляется сотрудником МФЦ посредством проверки:

- тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографиях в паспорте гражданина Российской Федерации, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- действительности паспорта гражданина Российской Федерации, иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.8. Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется с помощью АИС МФЦ.

По итогам приема запросов сотрудник МФЦ обязан выдать заявителю выписку из электронного журнала регистрации обращений, сформированная в АИС МФЦ, которая содержит опись документов, предоставленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления услуги, Ф.И.О. и подписи заявителя и специалиста МФЦ, принявшего документы, а также иную информацию о предоставлении услуги.

По завершении процесса обслуживания заявителя сотрудник МФЦ информирует о возможности получить и другие услуги, предоставление которых организовано в МФЦ и могут быть необходимы заявителю, а также о возможности оценить качество предоставленной ему услуги.

По завершении обслуживания сотрудник МФЦ прощается с заявителем, благодарит его за обращение в МФЦ и приглашает прийти снова.

2.9. Сотрудник МФЦ вправе отказать заявителю в обслуживании, если:

- запрашиваемые заявителем государственные, муниципальные и иные услуги не предоставляются в МФЦ, в этом случае заявителю предоставляется устная консультация;

- заявитель не может выразить цель своего обращения в МФЦ;

- невозможно идентифицировать личность заявителя;

- заявитель не представил сотруднику МФЦ паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- заявитель находится в состоянии опьянения.

2.10. При возникновении неустранимых сомнений в визуальном сходстве заявителя с фотографией в паспорте гражданина Российской Федерации или ином предъявленном документе, удостоверяющем личность заявителя, сотрудник МФЦ обязан пригласить руководителя (заместителя руководителя) филиала МФЦ, иного сотрудника МФЦ для совместной идентификации личности заявителя и уведомить об этом заявителя. В случае подтверждения сомнений прием прекращается.

В случае отсутствия у заявителя паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудник МФЦ корректно и четко разъясняет ему причину, по которой невозможно осуществить прием.

2.11. В случае обращения в МФЦ заявителя с внешними признаками алкогольного, токсического или наркотического опьянения (невнятная или несвязная речь, заявитель не может сформулировать имеющуюся проблему, запах алкоголя и т.п.), сотрудник МФЦ приостанавливает прием и имеет право:

- предложить заявителю покинуть помещение МФЦ, если просьба не подействовала, предупредить, что будет вызвана полиция;

- пригласить сотрудника службы безопасности (при наличии) или руководителя филиала МФЦ.

Сотрудник службы безопасности (при наличии) или руководитель филиала МФЦ принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ, в том числе имеет право вызвать сотрудника полиции (при необходимости использовав средства тревожной сигнализации) для проведения мероприятий по изоляции лица с внешними признаками алкогольного, токсического или наркотического опьянения, нарушающего общественный порядок в помещении филиала МФЦ.

2.12. Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры, обеспечивающей работу МФЦ (отсутствие электричества, отказ работы системы электронного управления очередью, сбои в работе АИС МФЦ, иные технические сбои), осуществляется в следующем порядке:

- в случае коротких технических сбоев, когда известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, и это время превышает не более 15 минут, сотрудники МФЦ, обслуживающие заявителей, должны извиниться перед посетителями за задержку в обслуживании, проинформировать руководителя МФЦ о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщить гражданам о принимаемых мерах. После восстановления работоспособности системы сотрудники МФЦ еще раз должны извиниться за задержку и возобновить работу;

- в случае если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя или время ожидания устранения проблемы может превысить 15 минут, руководитель филиала МФЦ или лицо, исполняющее его обязанности, спокойно и четко объясняет заявителям причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки определено или неопределенно, извиняется за доставленные неудобства и организует работу специалистов МФЦ по ситуации.

III. Особенности обслуживания заявителей

с ограниченными возможностями здоровья

3.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, администратор зала должен незамедлительно выйти и помочь заявителю проехать до стойки информирования.

Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, администратор зала должен помочь ему взять талон на получение государственной и (или) муниципальной услуги и сопроводить до окна в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

3.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

При общении с незрячими и слабовидящими заявителями сотрудникам МФЦ необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

Выяснив потребности заявителя, администратор зала должен помочь взять талон в терминале электронной очереди и сопроводить до окна, рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество сотрудника МФЦ.

Сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал (при необходимости).

Завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), сотрудник МФЦ сопровождает заявителя до выхода из помещения МФЦ и прощается.

3.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

При обслуживании заявителя с нарушением слуха сотрудник МФЦ должен обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон в терминале электронной очереди, сопроводить его до окна.

Сотрудник МФЦ, обслуживающий заявителя с нарушением слуха, должен убедиться, что заявитель видит его лицо и губы, и после этого начинать разговор: представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, и начать обслуживание.

При обслуживании заявителя с нарушением слуха необходимо проявлять терпимость, тактичность и внимание. Сотруднику МФЦ необходимо говорить с обычной скоростью, короткими фразами, употребляя простые выражения.

При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

Завершив обслуживание заявителя с ограниченными возможностями здоровья, сотрудник МФЦ должен уточнить, не остались ли у него какие-либо вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить к выходу из помещения МФЦ.

IV. Требования к служебному поведению

и внешнему виду сотрудников МФЦ

4.1. Все сотрудники МФЦ, непосредственно работающие в залах обслуживания и информирования, в окнах приема и выдачи документов, в рабочее время обязаны быть опрятны и аккуратны. Внешний вид сотрудников должен отвечать следующим требованиям:

у каждого сотрудника на груди должен присутствовать бэйдж, содержащий информацию о фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности сотрудника;

аккуратная прическа;

минимальное количество украшений;

опрятный внешний вид: чистая, выглаженная одежда, обувь, чистые волосы, ухоженные руки, неяркий макияж;

запрет на использование косметических средств с резким устойчивым запахом;

единая униформа. Рекомендуются блузка или рубашка белого цвета без дополнительных декоративных элементов, юбка или брюки черного, или темного цвета, шейный платок или галстук в фирменном стиле.

4.2. В присутствии заявителей сотрудник МФЦ не вправе разговаривать по мобильному телефону, общаться с коллегами и иными лицами по вопросам, не относящимся к обращению заявителя, отвлекаться иным образом от рассмотрения его вопроса.

4.3. Требования к рабочему месту сотрудника МФЦ для приема заявителей:

рабочие документы заранее подготовлены и аккуратно сложены (обязательное наличие на рабочем месте памяток, справочников и иных носителей информации для оперативного предоставления информации заявителю в случае необходимости);

включены компьютерная и оргтехника, загружены необходимые автоматизированные информационные системы, в которых осуществляет работу оператор МФЦ;

обязательное наличие таблички с указанием фамилии, имени, отчества сотрудника МФЦ;

исключается наличие на рабочем месте пищи и напитков, личных вещей;

звуковой сигнал мобильных телефонов должен быть отключен.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_