УТВЕРЖДЕН
приказом директора ГАУ АО «МФЦ»
от «17» марта 2021 года № 38

Стандарт обслуживания заявителей (посетителей) государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

I. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей (посетителей) государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» регулирует отношения между заявителями (посетителями) и работниками государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ АО «МФЦ», МФЦ) в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра Архангельской области.

1.2. Стандарт обслуживания заявителей (посетителей) (далее – заявители) государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт) разработан в целях:

- обеспечения соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- повышения качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- повышения степени удовлетворенности заявителей качеством организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- обеспечения предусмотренных действующим законодательством требований к комфортности организации предоставления услуг на базе МФЦ;
- поддержания высокого уровня профессионального обслуживания работников МФЦ, осуществляющих взаимодействие с заявителями;

- обеспечения соблюдения требований установленного порядка обжалования действия (бездействия) МФЦ, должностного лица МФЦ и решения, принимаемого в ходе организации предоставления государственной и муниципальной услуги;

- обеспечения единообразного применения требований к работе МФЦ..

1.3. Стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 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 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 года № 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 года № 612 «Об утверждении методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы»;

- приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 декабря 2016 года № 844 «Об утверждении методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной

власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

1.4. Стандарт определяет функции работников МФЦ, выполняемые ими в ходе обслуживания заявителей, а также устанавливает требования к организации обслуживания заявителей при их обращении в МФЦ.

1.5. Требования к комфортности предоставления услуг на базе МФЦ, размещению МФЦ, помещениям МФЦ определены постановлением правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.6. Помещения центров «Мои Документы» оформлены в едином стиле в соответствии с брендбуком, утвержденным Министерством экономического развития Российской Федерации.

1.7. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путем размещения в местах обслуживания заявителей, иными способами, обеспечивающими доступность документа.

1.8. Предоставление государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ организовано путем:

- оказания устной консультации о порядке предоставления услуг, перечне необходимых документов, сроках, возможных результатах услуги в зависимости от жизненной ситуации;
- осуществления приема заявлений и документов на оказание услуг;
- осуществления выдачи результата оказания услуг;
- информирования о ходе (стадии) предоставления услуги;
- осуществления выдачи заявителю сведений из информационных систем органов государственной власти, предоставляющих услуги, в виде справок (выписок), заверяемых уполномоченным сотрудником МФЦ.

Заявления и документы подлежат передаче в соответствующий территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, орган исполнительной власти Архангельской области (его структурное подразделение), органы местного самоуправления Архангельской области, организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг. В случаях, установленных соглашениями о взаимодействии с органами власти, предоставление государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ осуществляется в виде устного информирования и (или) консультирования без осуществления приема заявлений и документов на оказание услуг и

документооборота с уполномоченными органами власти.

1.9. Прием заявителей в МФЦ осуществляется при их личном обращении в МФЦ в соответствии с режимом (графиком) работы, установленным в отделении МФЦ, в том числе по предварительной записи.

1.10. МФЦ осуществляет свою деятельность в сфере организации предоставления услуг бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и плат, в случаях, предусмотренных законодательством. Оплата государственных пошлин и плат производится заявителем самостоятельно.

1.11. МФЦ осуществляет прием заявителей только по услугам, оказываемым на базе МФЦ.

1.12. Обслуживание заявителей производится при предоставлении документов, удостоверяющих личность заявителя; в случае, если заявитель представляет интересы получателя услуги, – при предъявлении соответствующих документов, подтверждающих полномочия представления интересов получателя услуги.

1.13. Обслуживание заявителей производится в пределах секторов информирования и ожидания (при наличии) и приема заявителей. Заявителям запрещено находиться в служебных помещениях без сопровождения ответственных лиц.

1.14. В целях контроля качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в отделениях МФЦ с количеством более 2 окон ведется видеонаблюдение и аудиозапись.

II. Права и обязанности заявителей и работников МФЦ

2.1. При обращении в МФЦ заявитель имеет право:

2.1.1. Самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами, размещенными в секторе информирования и ожидания, в том числе режимом работы отделений МФЦ, адресах отделений МФЦ и ТОСП Архангельской области; получить устную консультацию по некоторым услугам, предоставляемым на базе МФЦ.

2.1.2. При обращении к работнику МФЦ получить в устной форме общую информацию об услугах, режиме работы МФЦ, порядке обслуживания посетителей, порядке предоставления услуг, в том числе возможности получения услуг в электронной форме посредством портала www.gosuslugi.ru, потребовать книгу отзывов и предложений для внесения замечаний и положительных отзывов.

2.1.3. Получить устную консультацию по интересующим заявителя услугам, предоставляемым через МФЦ, при обращении к работникам МФЦ

в окна приема-выдачи документов в порядке, установленном настоящим Стандартом и Стандартом управления очередью при получении государственных и муниципальных услуг в обособленных структурных подразделениях (отделениях) государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт управления очередью).

2.1.4. Подать документы на получение необходимой ему услуги и получить результат предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством, требованиями, утвержденными административными регламентами и соглашениями о взаимодействии между МФЦ и органами власти и организациями, уполномоченными на оказание соответствующих услуг, и настоящим Стандартом.

2.1.5. Оценить качество предоставления услуги, качество обслуживания с использованием устройства подвижной радиотелефонной связи (направления короткого текстового сообщения с предложением оценить качество предоставления услуги) или с помощью терминальных устройств, размещенных в отделениях МФЦ.

2.1.6. Принять участие в мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг посредством соответствующего анкетирования.

2.2. При обращении в МФЦ заявитель обязан:

2.2.1. Соблюдать установленные настоящим Стандартом требования к порядку обслуживания посетителей.

2.2.2. Зарегистрироваться в электронной системе управления очередью в соответствии со Стандартом управления очередью исходя из цели визита в МФЦ.

2.2.3. Неукоснительно выполнять требования работников в случае возникновения угрозы жизнедеятельности людей, а также порчи имущества МФЦ.

2.2.4. Не допускать демонстрации неуважения к работникам, посетителям и иным лицам, находящимся в здании МФЦ, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали.

2.2.5. Бережно относиться к имуществу МФЦ, соблюдать чистоту, тишину и порядок в здании и местах общего пользования.

2.2.6. Не допускать и не осуществлять в помещениях отделений МФЦ расчет денежными средствами между заявителями (посетителями) в случае

обращения за предоставлением услуг.

2.2.7. Заявителям запрещается использовать изображения любых объектов МФЦ, полученные во время фото - , кино - , видеосъемки без согласия руководства МФЦ.

2.3. Работник МФЦ имеет право:

2.3.1. Отказать в оформлении услуги, если:

- запрашиваемая заявителем услуга не оказывается на базе МФЦ;

- невозможно идентифицировать заявителя в порядке, установленном пунктом 3.3.7. настоящего Стандарта.

2.3.2. Приостановить обслуживание в случае нарушения заявителем пункта 2.2.3 настоящего Стандарта до времени его устранения.

2.3.3. Вызвать полицию (сотрудников вневедомственной охраны) в случаях оскорбления личности, угрозы жизни, поведения заявителя, создающего конфликтные ситуации (например, немотивированные вспышки агрессии и т.д.), а также при обращении агрессивно настроенного заявителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.4. Работник МФЦ обязан:

2.4.1. При обслуживании заявителей соблюдать Положение о государственном автономном учреждении Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», должностную инструкцию, Стандарт управления очередью, Политику в отношении обработки персональных данных в ГАУ АО «МФЦ», Положение о порядке обработки и защиты персональных данных в ГАУ АО «МФЦ», иные локальные нормативные акты МФЦ и настоящий Стандарт.

III. Порядок обслуживания заявителей

3.1. Общие требования к обслуживанию заявителей МФЦ

3.1.1. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в соответствии с режимом (графиком) работы отделений МФЦ, утвержденным приказом директора учреждения.

3.1.2. Открытие дверей МФЦ для заявителей осуществляется с началом работы отделений.

3.1.3. Закрытие дверей МФЦ для входа заявителей осуществляется в часы окончания работы отделения. За 10 минут до окончания работы отделения работник МФЦ предупреждает посетителей о завершении обслуживания заявителей в соответствии с установленным режимом (графиком) работы отделения МФЦ. При этом выход заявителей, чье

обслуживание завершено после окончания работы отделения, осуществляется через центральный вход в сопровождении работника МФЦ, специалиста, осуществлявшего прием/выдачу документов.

3.1.4. Время перерыва для отдыха и питания работников МФЦ устанавливается в соответствии с утвержденным графиком.

3.1.5. В целях соблюдения трудового законодательства и обеспечения комфортных и равных условий обслуживания заявителей приказом руководителя МФЦ может быть установлен иной режим приема заявителей МФЦ.

3.1.6. В целях поддержания высокого уровня профессионального обслуживания работник МФЦ, осуществляющий взаимодействие с заявителем, в том числе посредством телефонной связи, обязан руководствоваться Правилами служебного поведения работника ГАУ АО «МФЦ» (приложение № 1).

3.1.7. Вызов заявителей в окна осуществляется в порядке, определяемом электронной системой управления очередью (при наличии). В случае отсутствия электронной системы управления очередью вызов заявителей в окна осуществляется работником МФЦ в порядке живой очереди.

3.2.Требования к информированию и консультированию заявителей

3.2.1. Информирование граждан и заявителей по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, осуществляется посредством:

- размещения материалов и информации в соответствии с пунктом 8 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее – Правила), на информационных стендах в помещениях МФЦ;

- размещения материалов и информации в соответствии с пунктом 28 Правил на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- приема и обслуживания телефонных вызовов работниками МФЦ;

- устного консультирования заявителей работниками МФЦ в помещениях МФЦ.

3.2.2. Основными принципами информирования заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

3.2.3. В ходе устного консультирования заявителей работниками МФЦ в помещениях МФЦ информация предоставляется по следующим вопросам:

а) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;

б) сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок и возможные способы уплаты государственной пошлины и иных платежей, в том числе посредством платежных систем, установленных на моноблоках самообслуживания, размещенных в отделениях МФЦ;

г) перечень отделений МФЦ и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ с указанием информации об адресах местонахождения, контактных телефонах, графиках (режимах) работы;

д) перечень документов, необходимых для предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги;

е) требования к документам, необходимым для предоставления государственной или муниципальной услуги, включая предоставление формы и образца заполнения заявления;

ж) сведения о документах, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) адреса и контактные телефоны органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, их территориальных подразделений.

3.2.4. Информирование и консультирование заявителей по вопросам, указанным в пункте 3.2.3. настоящего Стандарта, осуществляется как в секторе информирования и ожидания, так и в секторе приема заявителей (окнах приема - выдачи документов).

3.2.5. Консультирование заявителей о порядке предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги возможно при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

3.3. Требования к обслуживанию заявителей в окнах приема и выдачи документов

3.3.1. Прием заявителей в целях получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в специально оборудованных местах – окнах приема и выдачи документов.

3.3.2. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется согласно графику (режиму) работников МФЦ, утверждаемому директором МФЦ.

3.3.3 Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется с использованием электронной системы управления очередью (при наличии) в соответствии со Стандартом управления очередью.

3.3.4. В случае отсутствия электронной системы управления очередью в отделениях МФЦ в целях соблюдения предусмотренных административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, соглашениями о взаимодействии, заключенными между ГАУ АО «МФЦ» и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в части приема заявлений и выдачи результирующих документов (далее – нормативными актами), требований по обработке документов, принятых от заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональный центр, осуществление приема заявителей в порядке живой очереди прекращается до окончания рабочего дня согласно графику работы обособленного структурного подразделения ГАУ АО «МФЦ» исходя из временных затрат на организацию предоставления государственных услуг:

прием заявлений и документов – за 30 минут;

выдача результата услуги, консультирование – за 10 минут.

До окончания рабочего дня работник МФЦ вправе осуществить прием и выдачу документов при наличии свободного окна и времени, необходимого для совершения административных действий, предусмотренных нормативными актами при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.3.5. В целях обеспечения режима конфиденциальности персональных данных и иной информации, предоставляемой заявителем, в окне приема и выдачи документов, работник МФЦ может в корректной форме попросить иных лиц, сопровождающих заявителя, разместиться в зоне ожидания.

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 государственных и муниципальных услуг.

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.

3.3.6. При приеме заявлений и документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также при выдаче документов, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг, работник МФЦ осуществляет установление личности заявителя 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.

3.3.7. Не допускается прием заявлений и документов, необходимых для получения услуг, выдача документов, являющихся результатами предоставления услуг, без представления заявителем паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также в случаях возникновения сомнения в тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографиях в паспорте гражданина Российской Федерации, ином документе, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, действительности паспорта гражданина Российской Федерации, иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.8. Работникам МФЦ запрещено принимать от заявителей и передавать заявителям любые пакеты, документы, вещи и иные предметы, за исключением заявлений и документов, принимаемых и передаваемых заявителям в процессе оказания им услуг на базе МФЦ.

3.3.9. В целях обеспечения равных условий получения услуг на базе МФЦ исходя из количества административных процедур, осуществляемых работником МФЦ, устанавливается следующий временной интервал обслуживания заявителя в окне приема-выдачи документов:

- при получении устной консультации по интересующим услугам, в том числе в отношении портала государственных услуг – не более 10 минут;

- при получении сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения, подтверждении учетной записи в ЕСИА – не более 10 минут;

- при подаче документов на получение одной государственной или муниципальной услуги, связанной с предоставлением сведений, информации, справок, выписок, постановкой в очередь в ДОУ, оформлением удостоверений, ИНН, СНИЛС, уведомлений об осуществлении отдельных видов предпринимательской деятельности – не более 20 минут;

- при подаче документов на получение одной государственной или муниципальной услуги, связанной с приобретением прав на земельный участок, согласованием переустройства, перепланировки, переводом нежилого в жилое, социальной сферой (за исключением оформления пособий, субсидий), сферой занятости населения, трудовыми отношениями, оформлением паспорта гражданина РФ, загранпаспорта гражданина РФ, уведомлением о прибытии иностранного гражданина, оформлением разрешения на осуществление деятельности по перевозки пассажиров и багажа легковым такси на территории Архангельской области, выдачей и аннулированием охотничьих билетов, предоставлением деклараций, восстановлении и регистрации учетной записи в ЕСИА – не более 30 минут.

- при подаче документов на получение одной услуги в сфере государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, кадастрового учета, оформления субсидии на оплату ЖКУ, детских пособий, материнского капитала, социальных пособий, регистрационного учета по месту жительства или по месту пребывания, регистрации индивидуальных предпринимателей, в том числе ликвидации, юридических лиц, крестьянского (фермерского) хозяйства, разрешений на установку рекламных конструкций – не более 60 минут;

- при подаче документов на получение государственных и муниципальных услуг по комплексному запросу – не более 90 минут;

- при выдаче результирующих документов по одному заявлению – не более 08 минут.

Допускается превышение указанных временных интервалов в случае обслуживания граждан, объединенных семейными/родственными узами, жизненной ситуацией, а также при получении результатов предоставления услуг на основании комплексного запроса.

3.3.10. Контроль времени ожидания заявителей в очереди осуществляется начальником управления/отделения, экспертом 1 или 2 категории (при наличии), экспертом.

3.3.11. Работник МФЦ, осуществляющий прием заявителя, должен следить за соблюдением нормативного времени обслуживания, установленного пунктом 3.3.9. настоящего Стандарта, в случае его возможного превышения, оповестить начальника управления/отделения эксперта 1 или 2 категории (при наличии), эксперта о данном факте с разъяснением причины для принятия мер по скорейшему завершению обслуживания. При необходимости начальник управления/отделения, эксперт 1 или 2 категории (при наличии), эксперт оказывает помощь работнику МФЦ при консультировании, приеме документов.

3.3.12. В случае незапланированного приостановления организации предоставления услуг на базе МФЦ, в том числе по техническим причинам, отделом информационных технологий ГАУ АО «МФЦ» направляется информация заместителю директора МФЦ, соответствующим начальникам управлений/отделений МФЦ о причинах сложившейся ситуации и примерных сроках устранения проблем.

IV. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к сотрудникам по обслуживанию отдельных категорий граждан

4.1. Особенности обслуживания лиц льготной категории

4.1.1. При обслуживании заявителей – льготных категорий граждан (инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, ветераны (участники) и инвалиды Великой Отечественной войны) используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди. При этом указанные категории заявителей также обязаны получить талон через терминал электронной очереди (при наличии).

4.1.2. Распределение в окно обслуживания и вызов посетителя работником МФЦ обеспечиваются электронной системой управления очередью. Приоритетный порядок обслуживания посетителей, относящихся к льготной категории граждан, осуществляется путем присвоения талону префикса «Л» и автоматического перенаправления талона в начало очереди.

4.1.3. Заявители – льготные категории граждан (инвалиды I, II групп, дети-инвалиды, ветераны (участники) Великой Отечественной войны) вместе с полученным талоном (при наличии) предъявляют работнику МФЦ документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

№ п/п	Категория заявителя	Комментарий	Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории
1	Ветераны (участники) Великой Отечественной войны	Лица, указанные в пункте 1 статьи 2 Федерального закона от 12.01.1995 г. № 5 «О ветеранах»	- Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10.11.1978 г. № 907; - Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 20.02.1981 г. № 220; - Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 14.05.1985 г. № 416; - Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 05.10.1999 г. № 1122.
2	Инвалиды Великой Отечественной войны	Лица, указанные в статье 4 Федерального закона от 12.01.1995 г. № 5 «О ветеранах»	Удостоверение инвалида о праве на льготы, выданное в соответствии с Постановлением Совета Министров СССР от 23. 02.1981 г. № 209
3	Инвалиды I, II групп, дети-инвалиды	Лица, признанные инвалидами соответствующих групп согласно постановлению Правительства РФ от 20.02.2006 г. № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 24.11.2010 г. № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления»

4.1.4. В случае если за получением услуг обратилось одновременно несколько посетителей с правом на внеочередное обслуживание, электронная система управления очередью (работник МФЦ) производит в приоритетном порядке вызов указанных посетителей в соответствии со временем регистрации от более ранних к более поздним.

В случае если заявитель не может подтвердить документами право на обслуживание вне очереди, работник МФЦ имеет право отказать заявителю в приеме вне очереди. В указанном случае заявитель

обслуживается в порядке очередности талонов (при наличии) на общих основаниях или живой очереди

4.2. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата

4.2.1. Работник МФЦ при поступлении информации о намерении гражданина в инвалидной коляске без сопровождающих обратиться в МФЦ обязан незамедлительно принять меры по оказанию содействия данному гражданину с помощью специальных средств (пандуса, автоматизированного подъемника, мобильного лестничного гусеничного подъемника для инвалидов и др.) (при наличии) проехать до стойки регистрации, к рабочему месту работника МФЦ в целях обслуживания заявителя в инвалидной коляске;

4.2.2. Исходя из цели обращения заявителя в МФЦ работник сектора информирования и ожидания (при наличии) обязан помочь лицу с нарушением опорно-двигательного аппарата зарегистрироваться в электронной системе управления очередью (при наличии) и сопроводить до окна приёма-выдачи документов; при необходимости обязан помочь заполнить заявления;

4.2.3. Работник МФЦ, осуществивший прием документов, должен пригласить работника сектора информирования и ожидания (при наличии) для последующего корректного и доброжелательного сопровождения заявителя к выходу из помещения отделения МФЦ.

4.2.4. Работники МФЦ должны быть терпеливыми к излишней эмоциональности и любознательности человека в инвалидной коляске, а также к длительному нахождению указанной категории лиц в МФЦ в секторе ожидания и информирования, в том числе после приема/выдачи документов вследствие редкого посещения улицы и организаций.

4.3.Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей

4.3.1. Работник МФЦ при обращении в отделение МФЦ незрячего или слабовидящего человека должен:

- обозначить, что работник МФЦ обращается именно к нему, выяснить цель обращения в МФЦ, помочь зарегистрироваться в электронной системе управления очередью (при наличии) и сопроводить до окна приёма – выдачи документов;

- пояснить заявителю кто его будет обслуживать, назвать фамилию, имя работника МФЦ;

- при необходимости проинформировать заявителя о возможных способах оплаты государственной пошлины посредством платежных систем,

установленных на моноблоках самообслуживания, размещенных в отделениях МФЦ.

4.3.2. В случае если слабовидящий заявитель просит дать потрогать документ, работник МФЦ, оказывая услугу, по возможности, должен выполнить данную просьбу.

4.3.3. Работник МФЦ обязан помнить, что незрячие и слабовидящие люди ориентируются на звук и ощущения.

4.3.4. Работник МФЦ, завершив обслуживание заявителя без сопровождающего, обязан пригласить работника сектора информирования и ожидания (при наличии) для последующего корректного и доброжелательного сопровождения заявителя к выходу из помещения отделения МФЦ.

4.4. Обслуживание заявителей с нарушением слуха

4.4.1. Работник сектора информирования и ожидания при обращении в МФЦ человека с нарушением слуха, должен:

- обозначить, что работник МФЦ обращается именно к нему, выяснить цель обращения в МФЦ;
- помочь зарегистрироваться в электронной системе управления очередью (при наличии);
- при необходимости проинформировать заявителя о возможных способах оплаты государственной пошлины посредством платежных систем, установленных на моноблоках самообслуживания, размещенных в отделениях МФЦ.

4.4.2. Работник МФЦ, обслуживающий инвалида по слуху, обязан представиться, убедиться, что собеседник видит лицо и губы сотрудника, при необходимости предложить использовать бумагу и ручку для общения с заявителем, проявить терпимость, тактичность и внимание при общении с неслышащими или слабослышащими людьми.

4.4.3. В случае общения с заявителем с нарушением слуха через переводчика жестового языка, работник МФЦ обращается непосредственно к заявителю.

4.4.4. Завершив обслуживание заявителя, работник МФЦ, осуществивший прием-выдачу документов, обязан ответить на вопросы заявителя, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и попрощаться.

4.5. Обслуживание заявителей, создающих конфликтные ситуации

4.5.1. Работник МФЦ при общении с лицом, находящимся в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения и (или) демонстрирующего агрессивное поведение, вправе предложить указанному лицу покинуть помещение МФЦ. В случае если гражданин не реагирует на просьбу,

предупредить о необходимости вызова полиции (сотрудников вневедомственной охраны) и руководителя МФЦ либо лица, исполняющего его обязанности (директора, заместителя директора, начальника управления/отделения, эксперта 1 или 2 категории (при наличии), эксперта).

Руководитель МФЦ либо лицо, исполняющее его обязанности (директор, заместитель директора, начальник управления/отделения) принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ. В случае если конфликт невозможно разрешить, следует вызвать полицию (сотрудников вневедомственной охраны) любым доступным способом, в том числе посредством тревожной кнопки, телефонной связи и др.).

V. Обслуживание заявителей при наступлении нештатных ситуаций

5.1. При наступлении нештатных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания заявителей, работники МФЦ руководствуются локальными актами МФЦ в сфере обеспечения безопасности жизнедеятельности (положение по пожарной безопасности, положение по охране труда, инструкция по оказанию первой медицинской помощи пострадавшим).

5.2. В случае отключения более чем на 20 минут электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (электронная система управления очередью, автоматизированная информационная система МФЦ, компьютеры на рабочих местах работников МФЦ), прием заявителей не ведется, за исключением лиц, уже обсуживающихся в окнах приема-выдачи документов. Талоны электронной очереди (при наличии) не выдаются.

5.3. Заявитель, прием которого не осуществлен вследствие отсутствия электроэнергии либо технического сбоя в течение 60 минут, имеет право записаться на прием в удобный для заявителя день (в течение 5 рабочих дней) в один из офисов «Мои Документы», в том числе посредством предварительной записи на Портале МФЦ (при наличии).

VI. Требования к служебному поведению и внешнему виду работников МФЦ

6.1. Работники МФЦ, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы

системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;

б) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности как системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в целом, так и работников МФЦ;

в) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

г) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

д) уведомлять представителя нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы либо органы местного самоуправления обо всех случаях обращения к работнику МФЦ каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

е) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

ж) проявлять корректность и внимательность в обращении с заявителями;

з) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником МФЦ должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МФЦ или авторитету органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

и) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности МФЦ, органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

6.2. Работники МФЦ обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные и федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные правовые акты Архангельской области.

6.3. Работники МФЦ обязаны противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.4. В служебном поведении работникам МФЦ запрещается:

а) любые высказывания и действия дискриминационного характера

по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

б) грубость, проявление пренебрежительного тона, заносчивость, предвзятые замечания;

в) угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

г) курение, прием пищи, жевание жевательной резинки, использование личного телефона в целях разрешения личных вопросов или беседа с другими работниками по личным вопросам во время обслуживания заявителей.

д) появление на рабочем месте с кухонной утварью.

6.5. Работники МФЦ призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

6.6. Работники МФЦ должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с заявителями и коллегами.

6.7. Внешний вид работников МФЦ должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

6.7.1. Требования к внешнему виду:

- аккуратно уложенные подобранные волосы;
- легкий неброский макияж (для женщин);
- гладковыбритое лицо или аккуратно подстриженные усы (борода) для мужчин;
- чистые ухоженные руки;
- неброские украшения.

6.7.2. К форменной одежде работников МФЦ в соответствии с рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации по использованию фирменного стиля для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои Документы» относятся:

для мужчин: жилет с бежевой передней частью и темно-коричневой спинкой, однотонный темно-коричневый галстук;

для женщин: жилет с бежевой передней частью и темно-коричневой спинкой, однотонный темно-коричневый платок.

6.7.3. В комплекте с форменной одеждой работников МФЦ рекомендуется использовать белую блузу/рубашку и темные/черные юбки/брюки.

6.7.4. Форменную одежду работников МФЦ дополняет бейдж с указанием фамилии, имени, должности и нагрудный значок, размещаемый на жилете.

VII. Заключительные положения

7.1. Настоящий Стандарт вступает в силу с момента его утверждения.

7.2. Внесение соответствующих изменений, дополнений, уточнений в текст настоящего Стандарта производится путем дополнения к настоящему Стандарту, утвержденному директором МФЦ.

Приложение № 1
к настоящему Стандарту обслуживания
заявителей (посетителей) ГАУ АО «МФЦ»

Правила служебного поведения работника ГАУ АО «МФЦ»

В целях поддержания высокого уровня профессионального обслуживания работник МФЦ, осуществляющий взаимодействие с заявителем, в том числе посредством телефонной связи, обязан руководствоваться следующими правилами служебного поведения.

Работник МФЦ должен прибыть на рабочее место за 10 минут до начала работы, убедиться в том, что рабочее место полностью готово к работе, в том числе включены компьютер и оргтехника, функционирует автоматизированная информационная система. Поверхность стола должна быть освобождена от бумаг, с которыми работник в данный момент не работает. На рабочем месте недопустимо наличие посторонних предметов (мобильный телефон, расческа, кошелек, сумка и т.д.)

Работник МФЦ обязан:

- быть приветливым, вежливым, внимательным;
- предоставлять точную и исчерпывающую информацию в простой и доступной к восприятию заявителей форме;
- оказать помощь в конкретной ситуации заявителя в пределах своей компетенции, вежливо и доступно объяснить варианты решения вопроса;
- обеспечивать и нести личную ответственность за высокое качество и культуру обслуживания заявителей;
- одинаково уважительно относиться к заявителям вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса;
- обращаться к каждому заявителю только на «Вы», по имени и отчеству (при наличии) вне зависимости от его возраста и социального положения;
- приветствовать заявителя улыбкой и словами «Здравствуйте» или «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», при необходимости назвать свою фамилию, имя и должность;
- выяснить у заявителя цель посещения МФЦ и оказать помощь (в случае необходимости) при работе с электронной системой управления очередью (при наличии);
- предоставить сведения, интересующие заявителя;

- предоставить требуемые для получения услуги образцы бланков, оказать помощь в заполнении заявления (при необходимости);

- по просьбе заявителя проверить комплектность документов для получения услуги;

- при необходимости предоставить консультацию заявителю о возможности оплаты государственных пошлин и плат посредством платежных систем, установленных на моноблоках самообслуживания, размещенных в отделениях МФЦ;

- при необходимости предоставить консультацию заявителю о возможности оценить качество организации предоставления услуг работниками МФЦ посредством моноблока оценки качества, размещенных в отделениях МФЦ;

- в ходе приема-выдачи документов комментировать административные действия и сообщать заявителю о стадии выполнения организации предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- в случае возникновения сомнений по поводу информации, предоставленной заявителем, уточнить с помощью наводящих вопросов цель обращения заявителя в МФЦ;

- совершать необходимые действия в автоматизированной информационной системе в соответствии с установленными инструкциями и процедурами;

- в случае если осуществление действий невозможно по какой-либо причине (отсутствие у заявителей необходимых документов, технический сбой и т.д.), корректно и четко разъяснять заявителям причину, по которой невозможно организовать предоставление услуги, и предлагать варианты решения ситуации;

- ознакомить заявителя с подготовленным документом, удостовериться в том, что вся информация соответствует действительности, и предложить заявителю проставить подпись;

- предупреждать заявителя о намерении временно покинуть рабочее место в случае уточнения сведений и (или) получения результирующих документов у вышестоящего руководства;

- в случае необходимости мягко, ненавязчиво и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

- уделить внимание претензиям заявителя, задать вопросы в целях выяснения причины проблемы; предложить одно или несколько решений ситуации, связанной с организацией предоставления государственных и (или) муниципальных услуг;

- в случае обнаружения ошибки, допущенной работником МФЦ, принести извинения за причиненные неудобства;

- в случае возникновения нестандартной (конфликтной) ситуации и невозможности разрешить ее самостоятельно пригласить эксперта 1 или 2 категории (при наличии), эксперта, начальника отделения/управления, предварительно уведомив заявителя;

- в случае если заявителя не удовлетворяет предложенное решение сложившейся ситуации, проинформировать о наличии в отделении книги отзывов и предложений для внесения замечаний и положительных отзывов, а также бланка обращения в целях изложения вопроса (проблемы) в письменной форме в адрес директора ГАУ АО «МФЦ»;

- вежливо попрощаться с заявителем и пригласить вновь посетить отделение МФЦ;

- передавать в течение рабочего дня принятые от заявителей пакеты документов на обработку экспертам 1 или 2 категории (при наличии), экспертам;

- в конце рабочего дня после завершения приёма/выдачи документов привести рабочее место в порядок, убрать со стола печати и штампы;

- подготовить рабочее место для следующего рабочего дня.

Работник МФЦ при общении с гражданами посредством телефонной связи в рамках рабочего процесса обязан:

- вежливо поздороваться, назвать отделение, фамилию, имя, должность;

- предложить заявителю представиться и поинтересоваться целью обращения в МФЦ;

- проинформировать заявителя в отношении цели обращения кратко, конкретно, четко произносить слова, в случае необходимости задать заявителю уточняющие вопросы;

- использовать приемы активного слушания, поддерживая постоянный диалог с заявителем;

- не допускать проявления усталости и скуки в голосе, разговоры на темы, не связанные с деятельностью ГАУ АО «МФЦ»;

- перед завершением разговора поинтересоваться иными целями обращения в МФЦ, поблагодарить за обращение в офис «Мои Документы» и попрощаться;

- в случае если работник не может самостоятельно ответить на вопрос заявителя, предложить заявителю оставить контактный номер телефона либо перезвонить через 30 минут: в течение указанного времени подготовить

ответы на поставленные вопросы и предоставить информацию по существу обращения.

- в случае если вопрос заявителя не входит в компетенцию МФЦ, по возможности предоставить необходимую справочную информацию;

- соблюдать допустимые требования к продолжительности телефонного разговора – не более 7 минут.