



ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 18 декабря 2017 г. № 618-пП

г.Пенза

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющих деятельность на территории Пензенской области

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области, руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 17.02.2017 № 209 "О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", Правительство Пензенской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющих деятельность на территории Пензенской области.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2018 г.

3. Настоящее постановление опубликовать в газете "Пензенские губернские ведомости" и разместить (опубликовать) на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и на официальном сайте Правительства Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Пензенской области, координирующего вопросы социально-экономического развития территории.

Губернатор
Пензенской области **И.А. Белозерцев**



УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Пензенской области
от 18.12.2017 № 618-пП

С Т А Н Д А Р Т
обслуживания заявителей в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг,
осуществляющих деятельность на территории
Пензенской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт обслуживания в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющих деятельность на территории Пензенской области (далее - Стандарт МФЦ), разработан в целях обеспечения соблюдения требований:

а) удобства и комфорта получателей государственных и муниципальных услуг при обращении в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющие деятельность на территории Пензенской области (далее - МФЦ), и улучшения условий труда сотрудников МФЦ;

б) профессионального обслуживания, которое обязательно к применению каждым сотрудником МФЦ;

в) установленного порядка обжалования действия (бездействия) МФЦ, должностного лица МФЦ и решения, принимаемого в ходе государственной или муниципальной услуги.

1.2. 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.

1.3. Сотрудник МФЦ - специалист МФЦ, осуществляющий предоставление государственных и муниципальных услуг заявителю, информирование и консультирование заявителя.

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

1.5. Стандарт МФЦ доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем публикации на интернет-сайте МФЦ, а также размещения в местах обслуживания заявителей.

2. Требования к помещению МФЦ

2.1. Помещения для приема заявителей размещаются на нижних этажах зданий и оборудованы отдельным входом.

2.2. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается парковка для автомобильного транспорта заявителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.3. Помещения МФЦ имеют запасной пожарный выход.

2.4. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

2.5. Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

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

2.7. Помещение МФЦ оборудовано средствами пожаротушения.

2.8. В помещении МФЦ предусмотрен бесплатный туалет для заявителей, в том числе туалет, оборудованный для маломобильных групп населения.

2.9. В помещении МФЦ обеспечиваются условия беспрепятственного доступа инвалидов:

а) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

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

в) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

г) оказание сотрудниками МФЦ помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных и муниципальных услуг наравне с другими заявителями.

2.10. Помещение МФЦ состоит из двух функциональных секторов:

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема заявителей.

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

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

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

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

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

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

информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, сотрудников МФЦ за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

режим работы и адреса иных МФЦ, находящихся на территории Пензенской области;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей в федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональную государственную информационную систему "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

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

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

Заявитель самостоятельно осуществляет запись в электронную очередь либо обращается за помощью к сотруднику МФЦ.

Система электронного управления очередью обеспечивает:

а) регистрацию заявителя в очереди;

б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов государственных и муниципальных услуг;

в) возможность отображения статуса очереди;

г) возможность автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную очередь между сотрудниками МФЦ;

д) формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности сотрудников МФЦ.

2.14. В секторе информирования и ожидания:

а) существует 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;

б) в свободном доступе находятся формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

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

2.16. Для заявителя 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, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

3. Требования к порядку консультирования и информирования о предоставлении услуг

3.1. Консультирование и информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг в МФЦ осуществляется сотрудниками МФЦ.

3.2. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

3.3. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

- а) при личном обращении заявителя;
- б) по письменному обращению заявителя;
- в) по телефону;
- г) с использованием интернет-сайта МФЦ.

3.4. Сотрудник МФЦ осуществляет консультирование заявителя в день обращения, в том числе:

- а) о порядке предоставления услуг в филиале МФЦ;
- б) по составу, форме и содержанию документов, необходимых для получения конкретной услуги;
- в) при необходимости оказывает помощь заявителю в доступе к сведениям, размещенным в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

3.6. При невозможности сотрудника МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.7. Заявители, представившие в МФЦ документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются сотрудниками МФЦ:

- а) об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- б) о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- в) о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг в органы, предоставляющие данные услуги.

4. Организационно-нормативное обеспечение по взаимодействию с заявителем

4.1. На сотрудников МФЦ возлагаются функции по организации обслуживания заявителей:

- а) прием, консультирование по запросу при личном обращении заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- б) консультирование по телефону по запросу заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- в) регистрация запросов заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- г) уведомление заявителя о готовности выдачи результата предоставления государственных и муниципальных услуг;
- д) выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю (представителю заявителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), и документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;
- е) работа с жалобами заявителей;
- ж) мониторинг степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
- з) сбор и предоставление руководству МФЦ соответствующих отчетов по взаимодействию с заявителями;
- и) изучение законодательства Российской Федерации, относящегося к предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также обучение и повышение квалификации, в том числе с привлечением органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

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

- а) квалифицированных сотрудников МФЦ, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию обслуживания заявителей;
- б) соответствующих законодательству и настоящему Стандарту МФЦ помещений для приема заявителей;

в) заключение соглашений о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями, непосредственно участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

г) предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами;

д) обеспечение возможности получения заявителем государственной и муниципальной услуги в электронной форме, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

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

4.3. С учетом настоящего Стандарта МФЦ разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

а) должностные инструкции сотрудников МФЦ;

б) стандартные формы статистической отчетности.

5. Основные критерии и параметры взаимодействия с заявителями

5.1. Эффективный процесс взаимодействия с заявителями характеризуется следующими параметрами:

а) своевременность, единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) индивидуальный подход к заявителям;

в) достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

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

а) обеспечение качества предоставления услуг;

б) обеспечение качества обслуживания заявителей.

Оценка критериев качества предоставления услуг и обслуживания заявителей определяется в соответствии с разделом 6 "Общие принципы профессионального обслуживания заявителей" настоящего Стандарта МФЦ.

6. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей

6.1. Правила настоящего Стандарта МФЦ рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Сотрудник МФЦ в своем лице представляет учреждение и отношение учреждения к заявителю.

6.2. Сотрудник МФЦ должен оперативно и качественно обслуживать заявителя.

6.3. Сотрудник МФЦ должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя.

6.4. Сотрудник МФЦ всегда первым приветствует заявителя.

6.5. Сотрудник МФЦ в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству и на "Вы" вне зависимости от его возраста и социального положения.

6.6. Сотрудник МФЦ относится ко всем заявителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

6.7. Особое внимание уделяется работе с жалобами (претензиями) заявителей:

а) сотрудник МФЦ должен внимательно выслушать заявителя и выразить готовность к решению возникшего вопроса;

б) сотрудник МФЦ должен в обязательном порядке зафиксировать жалобу в книге жалоб и предложений.

6.8. Сотрудник МФЦ должен уважать точку зрения заявителя вне зависимости от того, разделяет он ее или нет.

6.9. Иноязычные слова или профессиональные термины при общении с заявителем сотрудник МФЦ должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что заявитель полностью понимает его.

6.10. При невозможности сотрудника МФЦ, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителя, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

6.11. Сотрудник МФЦ несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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