



КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ВЕСЬКӖДЛАН КОТЫР Ш У Ӗ М

ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КОМИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 декабря 2017 г. № 682

г. Сыктывкар

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Республики Коми «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми»

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

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Республики Коми «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми» согласно приложению.

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

Первый заместитель Председателя
Правительства Республики Коми



Л. Максимова

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства Республики Коми
от 30 декабря 2017 г. № 682
(приложение)

СТАНДАРТ

обслуживания заявителей при предоставлении государственных
и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении
Республики Коми «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг Республики Коми»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Республики Коми «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми» (далее соответственно – Стандарт, МФЦ) разработан в целях обеспечения:

- 1) соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 2) повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;
- 3) повышения степени удовлетворенности заявителей за счет повышения качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 4) соблюдения требований комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленных законодательством Российской Федерации;
- 5) профессионального обслуживания заявителей.

1.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Республики Коми, органами местного самоуправления в Республике Коми.

1.3. Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» обеспечивается в МФЦ и его территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) (далее – ТОСП) в муниципальных образованиях в Республике Коми (далее - муниципальные образования).

В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в муниципальных образованиях организуются удаленные рабочие места МФЦ (далее – УРМ).

1.4. Настоящий Стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 3) постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 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»;
- 4) постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 5) приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 г. № 322 «Об утверждении методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 6) приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 декабря 2016 г. № 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».

1.5. Требования настоящего Стандарта являются обязательными для МФЦ и его работников, осуществляющих обслуживание заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ, ТОСП и УРМ (далее – сотрудники МФЦ).

1.6. Настоящий Стандарт размещается на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), в местах обслуживания заявителей в МФЦ, ТОСП и УРМ.

II. Требования к условиям обслуживания заявителей

2.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг прием заявителей в МФЦ, ТОСП, расположенных на территории муниципального образования 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. Допускается сокращение графика (режима) работы в выходной день.

2.2. Условия обслуживания заявителей в УРМ должны соответствовать требованиям пункта 2.7, подпунктов 1 и 4 пункта 4.2, пунктов 4.7, 5.3 и 5.4 настоящего Стандарта. В муниципальных образованиях, в которых отсутствуют ТОСП и УРМ, организуется бесплатное выездное обслуживание заявителей.

2.3. График (режим) работы УРМ и бесплатного выездного обслуживания заявителей определяется с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее:

2 раз в месяц при наличии не менее 5 заявителей и транспортной доступности на момент выезда - для населенных пунктов с численностью населения менее 1 тыс. человек;

4 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек;

8 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек;

12 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек;

16 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек;

20 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек.

2.4. Сотрудниками МФЦ обеспечивается обслуживание заявителей по любой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой в МФЦ.

2.5. МФЦ обеспечиваются условия доступности получения государственных и муниципальных услуг инвалидам, в том числе:

1) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

2) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

3) допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются феде-

ральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.6. Информирование заявителей о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг через МФЦ осуществляется посредством:

1) размещения информационных стендов и иных источников информирования, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

а) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано 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 их уплаты;

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

д) режим работы и адреса МФЦ, ТОСП и УРМ, организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, находящихся на территории Республики Коми (далее – привлекаемые организации);

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

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

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

и) почтовый адрес, телефоны, адрес электронной почты МФЦ, ТОСП и УРМ, адрес официального сайта МФЦ в сети «Интернет», адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Республиканского портала государственных и муниципальных услуг (функций);

к) иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

2) размещения на официальном сайте МФЦ в сети «Интернет»:

а) реестра заключенных МФЦ соглашений (договоров) о взаимодействии;

б) информации о МФЦ, ТОСП и УРМ (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, график работы, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);

в) информации о бесплатном выездном обслуживании заявителей;

г) иных сведений о предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

3) Регионального центра телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми.

2.7. В МФЦ организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых МФЦ в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему МФЦ.

III. Требования к размещению и помещениям МФЦ

3.1. Здания (помещения) МФЦ, ТОСП оборудуются и оснащаются в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.2. Здания (помещения) МФЦ, ТОСП, предназначенные для работы с заявителями, должны иметь отдельный вход. Для организации свободного доступа в здание (помещение) МФЦ, ТОСП маломобильных групп населения, в том числе беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, вход и выход из него оборудуются лестницами с поручнями, пандусами либо кнопкой вызова сотрудника МФЦ.

В зданиях (помещениях) МФЦ, ТОСП организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов. Для посетителей с детьми может быть оборудована детская комната или детский уголок.

Положения абзацев первого и второго настоящего пункта не применяются к ТОСП, в случае если численность жителей муниципального образования, на территории которого расположено соответствующее ТОСП, составляет менее 10 тыс. жителей и это муниципальное образование относится к районам Крайнего Севера и приравненным к ним местностям.

3.3. Здания (помещения) МФЦ, ТОСП и УРМ должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими наименование - центр/офис государственных и муниципальных услуг «Мои Документы», а также информацию о режиме его работы.

Вывеска располагается в месте удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.

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

3.5. Помещения МФЦ, ТОСП и УРМ оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, помещения МФЦ, ТОСП – системой кондиционирования воздуха.

3.6. Для организации взаимодействия с заявителями и более комфортного обслуживания заявителей помещение МФЦ, ТОСП делится на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

IV. Требования к организации сектора информирования и ожидания

4.1. Площадь и расположение сектора информирования и ожидания определяются с учетом технической возможности и необходимости создания оптимальных условий для работы сотрудников МФЦ, а также для комфортного обслуживания заявителей.

4.2. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

1) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

2) электронную систему управления очередью;

3) программно-аппаратный комплекс (компьютер свободного доступа);

4) места ожидания: стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

5) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации (при наличии технической возможности).

4.3. Информационные стенды или иные источники информирования оформляются с учетом подпункта 1 пункта 2.6 настоящего Стандарта.

4.4. Электронная система управления очередью предназначена для: регистрации заявителя в очереди; учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг; отображения статуса очереди; автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему сотруднику; формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности операторов.

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

4.5. Программно-аппаратный комплекс (компьютер свободного доступа) обеспечивает доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), Региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к другим информационным ресурсам о государственных и муниципальных услугах.

4.6. Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании (помещении) МФЦ, ТОСП. Столы для заявителей размещаются с учетом возможности беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок. На столах (стойках) для оформления документов размещаются формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) дополнительно могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (информационные брошюры, буклеты).

4.7. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

V. Требования к организации сектора приема заявителей

5.1. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для консультирования, приема и выдачи документов (далее – окна). В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ, ТОСП.

Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, в котором осуществляется консультирование, прием и выдача документов.

5.2. В секторе приема документов для сотрудника МФЦ и заявителя предусматриваются места для сидения и раскладки документов, обеспечи-

вающие прием (выдачу) документов без необходимости покидать место их приема (выдачи) как сотрудником МФЦ, так и заявителем. При необходимости сотрудник МФЦ обеспечивает заявителя формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

5.3. Рабочее место сотрудника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

5.4. Количество одновременно работающих окон приема и выдачи документов и консультирования в МФЦ обеспечивает выполнение требований пункта 4.7 настоящего Стандарта. Одновременное закрытие окон на регламентные перерывы не допускается.

5.5. Вызов заявителя из очереди осуществляется по талонам электронной очереди с учетом особенностей, предусмотренных пунктом 5.6 настоящего Стандарта.

5.6. Вызов заявителей из очереди без соблюдения очередности осуществляется в случаях, предусмотренных пунктом 1 Указа Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», при предъявлении соответствующих документов.

При наличии в очереди одновременно нескольких заявителей, имеющих право на внеочередное обслуживание, их обслуживание осуществляется в порядке формирования отдельной очереди среди указанных заявителей. При этом при вызове заявителей из очереди предусматривается, что заявители, ожидающие в общей очереди, и заявители, имеющие право на внеочередное обслуживание, обслуживаются поочередно (через одного).

5.7. По одному талону может быть оказана одна услуга или комплекс услуг, указанный в талоне.

5.8. Вызов заявителя осуществляется сотрудником МФЦ после завершения работы с предыдущим заявителем и завершения формирования бумажного и электронного комплекта документов.

5.9. Вызов заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется по времени, указанному в талоне.

Предварительная запись может быть осуществлена одним из способов:

1) через официальный сайт МФЦ в сети «Интернет» www.mydocuments11.ru;

2) в МФЦ, ТОСП через терминал электронной очереди;

3) через оператора Регионального центра телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми;

4) через сотрудника МФЦ.

5.10. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ исключается взаимодействие заявителя с сотрудни-

ками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

Срок предоставления государственной и муниципальной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, срок и порядок выдачи результатов ее предоставления устанавливаются нормативными правовыми актами соответственно органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, соглашениями о взаимодействии.

5.11. Прием документов и выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя. В случае представления интересов заявителя представителем в соответствии с законодательством - документа, удостоверяющего личность и полномочия представителя.

5.12. При обслуживании заявителя в МФЦ ведется аудиозапись. Информация об осуществлении аудиозаписи доводится до заявителя сотрудником МФЦ в начале обслуживания либо размещается на информационных табличках.

5.13. После завершения обслуживания заявителю должна быть предоставлена возможность оценки качества предоставления услуг одним из следующих способов:

1) с личного сотового телефона заявителя в виде ответа на бесплатное SMS оповещение (предлагается заявителю при получении отдельных категорий услуг);

2) на планшетном компьютере оценки качества услуг, размещенном в окне по приему и выдаче документов;

3) через терминал электронной очереди, установленный в секторе информирования и ожидания (предлагается заявителю при обслуживании в МФЦ, ТОСП);

4) через программно-аппаратный комплекс (компьютер свободного доступа) посредством официального сайта системы «ВАШ КОНТРОЛЬ» в сети «Интернет» (<https://vashkontrol.ru>) (предлагается заявителю при получении отдельных категорий услуг).

VI. Требования Стандарта профессионального обслуживания

6.1. МФЦ обеспечивается необходимое количество сотрудников с учетом обеспечения работы всех окон в МФЦ, ТОСП и УРМ.

6.2. При обслуживании заявителей сотрудниками МФЦ осуществляются:

1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных, муниципальных или иных услуг;

2) информирование заявителей о порядке предоставления государственных, муниципальных или иных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных, муниципальных или иных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных, муниципальных или иных услуг;

3) выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и организаций, предоставляющих иные услуги, по результатам предоставления государственных, муниципальных или иных услуг;

4) составление и выдача заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;

5) прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем;

6) иные функции, установленные нормативными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии.

6.3. Обслуживание заявителей осуществляется с учетом следующих требований:

1) индивидуальный подход к заявителям;

2) оперативное, своевременное и качественное обслуживание заявителей;

3) обеспечение максимального эмоционального комфорта для заявителя (сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя);

4) вежливое и уважительное отношение к каждому гражданину, дружелюбие и приветливость;

5) внимание и готовность помочь;

6) точная и доступная информация о порядке и условиях предоставления услуг;

7) профессионализм, личная ответственность за качество работы.

6.4. При взаимодействии с заявителями обеспечивается соблюдение следующих правил общения:

1) сотрудник МФЦ первым приветствует заявителя, в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству (при наличии) и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;

2) сотрудник МФЦ эмоционально ровно и выдержанно относится ко всем заявителям вне зависимости от личных симпатий и антипатий;

3) сотрудник МФЦ внимательно слушает заявителя, не прерывает его, не проявляет нетерпение в разговоре с ним;

4) сотрудник МФЦ особое внимание уделяет работе с претензиями заявителей, внимательно выслушивает заявителя и выражает готовность разобраться в возникшей ситуации;

5) сотрудник МФЦ использует иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем в меру и только при наличии уверенности в том, что заявитель полностью понимает их;

6) сотрудник МФЦ при взаимодействии с заявителем не допускает представления заведомо ложной информации либо дезориентаций заявителя иными способами, в том числе путем предоставления консультаций по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы компетенции сотрудника.