



ПРАВИТЕЛЬСТВО АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

16.09.2019

№ 349

г. Барнаул

«Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в краевом автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Алтайского края постановляет:

Утвердить стандарт обслуживания заявителей в краевом автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (приложение).

Губернатор Алтайского края,
Председатель Правительства
Алтайского края



В.П. Томенко

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Алтайского края
от 16.09. 2019 № 349

СТАНДАРТ обслуживания заявителей в краевом автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»

I. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в краевом автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» и его филиалах (далее соответственно – «стандарт», «услуги», МФЦ) разработан в целях совершенствования системы предоставления услуг по принципу «одного окна» в МФЦ, повышения эффективности функционирования МФЦ, качества обслуживания заявителей при предоставлении услуг в МФЦ и определяет требования к взаимодействию работников МФЦ с заявителями при организации предоставления услуг в МФЦ.

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

3. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

II. Принципы обслуживания заявителей в МФЦ

4. Принципами обслуживания заявителей в МФЦ являются:
своевременность предоставления государственных и муниципальных услуг;
индивидуальный подход к заявителям;
вежливое и уважительное отношение к каждому заявителю;
достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

III. Требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

5. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя к работникам МФЦ;
- по телефонам МФЦ, размещенным в секторе информирования и ожидания МФЦ и (или) на иных информационных ресурсах;
- по телефону Центра телефонного обслуживания МФЦ (3852) 20 05 50 либо по номеру 8 (800) 775 00 25;
- через официальный сайт МФЦ (www.mfc22.ru).

6. Требования к порядку приема заявителей при их личном обращении в МФЦ.

6.1. Прием заявителей при их личном обращении в МФЦ предполагает следующие этапы:

- консультирование (информирование) заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- прием запросов о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг;
- выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг.

6.2. Прием заявителей в МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками МФЦ в соответствии с графиком (режимом) работы, утвержденным регламентом работы МФЦ.

6.3. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

6.4. Порядок приема документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также порядок выдачи результата устанавливаются регламентом работы МФЦ, соглашениями о взаимодействии МФЦ с органами государственной власти и местного самоуправления, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, административными регламентами оказания государственных или муниципальных услуг и соответствуют требованиям действующего законодательства.

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

6.5. Организация приема заявителей осуществляется с использованием электронной системы управления очередью (далее – ЭСУО).

ЭСУО функционирует в течение всего времени приема заявителей и исключает возможность ее произвольного отключения работниками МФЦ.

6.6. Технология приема заявителей с помощью ЭСУО состоит из следующих этапов:

- регистрация (учет) заявителя в очереди с последующим получением заявителем самостоятельно (при наличии технической возможности) или с по-

мощью работника МФЦ талона, содержащего информацию о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя либо его уполномоченного представителя, краткое наименование услуги, дату и время регистрации заявителя в очереди, номер в очереди;

ожидание заявителем приглашения на обслуживание к соответствующему работнику МФЦ, предоставляющему необходимую услугу;

приглашение заявителя на обслуживание к работнику МФЦ путем отображения на информационном мониторе номера в очереди и номера окна для приема и выдачи документов, к которому приглашается заявитель с этим номером в очереди. Номер в очереди отображается на информационном мониторе.

Дополнительно данные, отображенные на информационных мониторах, дублируются посредством системы звукового информирования (озвучивается номер в очереди и номер окна для приема и выдачи документов, к которому приглашается заявитель на обслуживание).

6.7. ЭСУО предусматривает автоматическое перенаправление заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ.

После приглашения заявителя на обслуживание к работнику МФЦ способом, указанным в пункте 6.6 настоящего стандарта, заявитель обращается в соответствующее окно для приема и выдачи документов с предъявлением талона.

6.8. Выдача талонов заявителям для подачи ими документов на получение услуг или получения результатов оказания услуг осуществляется исходя из принципа один талон на получение одной услуги или один талон на получение нескольких услуг в рамках комплексного запроса или одной «жизненной ситуации».

6.9. В условиях, когда ЭСУО не функционирует, распределение потоков заявителей (перенаправление заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ) организуется руководителем соответствующего МФЦ.

6.10. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременное консультирование (информирование) и (или) прием двух и более заявителей с запросами о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг одним работником МФЦ не допускается.

6.11. В ходе консультирования (информирования) заявитель имеет право получить исчерпывающие ответы по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.12. В случае если вопрос заявителя выходит за пределы компетенции работника МФЦ, заявитель должен быть проинформирован о возможности получения консультации в органе государственной власти или органе местного самоуправления, к компетенции которого относится принятие соответствующего решения.

7. Требования к порядку консультирования (информирования) заявителей при устном обращении в МФЦ по телефону.

7.1. За получением консультации по вопросам предоставления государ-

ственных или муниципальных услуг заявитель может обратиться в МФЦ по телефону.

7.2. В КАУ «МФЦ Алтайского края» организован центр телефонного обслуживания (далее – ЦТО), с помощью которого заинтересованные лица могут получить ответы на вопросы относительно получения государственных и муниципальных услуг, а также иную информацию, касающуюся деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края», за исключением конфиденциальной информации.

7.3. При обращении заявителя в ЦТО предусмотрена возможность переадресации звонка работнику МФЦ, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса.

7.4. Операторами ЦТО являются работники КАУ «МФЦ Алтайского края».

8. Организация приема заявителей по предварительной записи.

8.1. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи.

По всем услугам, предоставляемым в МФЦ, заявителям предоставляется возможность предварительно записаться на прием к работнику МФЦ следующими способами:

при личном обращении заявителя к работникам МФЦ, осуществляющим регистрацию заявителя в очереди;

по телефонам МФЦ, размещенным в секторе информирования и ожидания МФЦ и (или) на иных информационных ресурсах;

по телефону ЦТО;

через официальный сайт МФЦ.

8.2. При предварительной записи заявитель либо его уполномоченный представитель сообщают свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер телефона, предмет обращения, желаемое время предоставления документов и иную информацию, необходимую для предоставления услуги.

8.3. Предварительная запись осуществляется путем регистрации обращения заявителя либо его уполномоченного представителя на предварительную запись в ЭСУО, заявителю либо его уполномоченному представителю сообщается время приема в МФЦ, при личном обращении к работнику МФЦ заявителю либо его уполномоченному представителю выдается талон.

8.4. Заявители, обратившиеся в МФЦ по предварительной записи, приглашаются к обслуживанию в приоритетном порядке в соответствии со временем, на которое осуществлена запись.

9. В рамках взаимодействия с заявителями при организации предоставления услуг работник МФЦ обязан соблюдать настоящий стандарт.

9.1. При информировании и консультировании заявителя работник МФЦ должен:

выяснить причину обращения заявителя за консультацией;

проинформировать и проконсультировать заявителя кратко и четко;

дать исчерпывающую информацию по заданному заявителем вопросу в пределах компетенции МФЦ.

10. По завершении процесса обслуживания заявителя работник МФЦ на любой стадии предоставления государственной и муниципальной услуги по принципу «одного окна» обеспечивает информирование граждан о возможности оценить качество предоставления услуги следующими способами:

 посредством устройств подвижной радиотелефонной связи (СМС-опрос);

 посредством терминальных и иных устройств, расположенных в МФЦ; в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (специализированный сайт «Ваш контроль»).

IV. Критерии оценки качества обслуживания заявителей в МФЦ

11. Критериями оценки качества обслуживания заявителей при оказании государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» являются:

 вежливость и компетентность работника МФЦ, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуг;

 время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут;

 комфортность условий в помещении МФЦ;

 доступность информации о порядке предоставления услуг.

V. Порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения настоящего стандарта

12. Текущий контроль за соблюдением настоящего стандарта, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг в МФЦ, осуществляют Министерство социальной защиты Алтайского края, руководитель МФЦ и уполномоченные им должностные лица на постоянной основе путем проведения выездных и служебных проверок, осуществляемых в соответствии с соглашениями о взаимодействии, выявления и устранения нарушений в ходе рассмотрения жалоб и иных обращений заявителей, анализа данных информационных систем МФЦ.