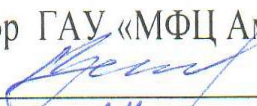


2016

Стандарт

обслуживания заявителей
государственного автономного
учреждения Амурской области
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг Амурской
области»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ «МФЦ Амурской области»

И.В. Вотинцева
«24» _____ 2016 г.

Стандарт обслуживания заявителей государственного автономного учреждения Амурской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области»

Содержание:

I Общие положения	3
II Требования к оснащению рабочего места специалиста по работе с заявителями	7
III Требования к сотрудникам МФЦ при обслуживании заявителей и правила качественного обслуживания граждан	7
IV Права и обязанности специалистов	13
V Общие правила обслуживания заявителей по телефону РЦГО	14
VI Обслуживание посетителей при наступлении внештатных ситуаций	15
VII. Заключительные положения	16

I Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей государственного автономного учреждения Амурской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области» (далее – Стандарт) регулирует отношения между заявителями и специалистами государственного автономного учреждения Амурской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области» (далее – МФЦ), в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Амурской области.

Цель Стандарта – обеспечить единый уровень высокого качества обслуживания Заявителей МФЦ.

1.2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«помещение МФЦ» - помещение, предназначенное для обслуживания заявителей и разделенное на функциональные сектора: сектор информирования и ожидания и сектор приема заявителей;

«служебное помещение МФЦ» - помещение МФЦ, не предназначенное для обслуживания посетителей);

«орган власти» - федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления, предоставляющие государственные услуги или муниципальные услуги;

«услуга» - государственное или муниципальное действие, предоставляемое федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации;

«дополнительные услуги» - сопутствующие действия (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам);

«Портал МФЦ Амурской области» - официальный сайт ГАУ «МФЦ Амурской области» (адрес сайта – www.mfc-amur.ru);

«заявитель» - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного

самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

«представитель» - физическое лицо, представитель заявителя, действующий по просьбе заявителя на основании закона либо доверенности, обратившийся в МФЦ с запросом о предоставлении услуги, оказываемой на базе МФЦ, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

«специалист» - лицо, состоящее в МФЦ в трудовых отношениях и выполняющие свои обязанности в соответствии с должностной инструкцией, осуществляющий прием заявителей, консультирующий заявителей об условиях и порядке получения услуг на базе МФЦ и (или) приему запросов о предоставлении услуг и (или) выдаче результатов предоставления услуг на базе МФЦ;

«ответственное лицо» - специалист, из числа специалистов отделения, наделенный определенными полномочиями, на которого возложена та или иная дополнительная обязанность;

«консультант» - специалист МФЦ, выполняющий функции по общему информированию и регулированию потока заявителей МФЦ в помещении МФЦ;

«окно» - рабочее место специалиста МФЦ, специально оборудованное для приема заявителей;

«электронная система управления очередью» - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации заявителей в очереди, учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание, формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности специалистов;

«система голосового оповещения» - программно-аппаратное решение, позволяющее дублировать текущее состояние очереди; при вызове нового клиента система произносит номер его очереди и номер окна (пульта оператора), где его будут обслуживать.

«талон электронной очереди» - контрольный листок, удостоверяющий право на получение услуги;

«пульт администратора электронной очереди» - составная часть программно-аппаратного комплекса «Электронная очередь», интегрированная с АИС МФЦ Капелла. Доступ к пульту администратора предоставляется в соответствии с назначенными правами;

«предварительная запись» - заблаговременно согласованное с МФЦ, намерение заявителя обратиться за предоставлением услуги из определенной

группы услуг в определенное время; функция электронной очереди, позволяющая заявителю выбрать дату, время и место подачи заявления и документов для получения государственной услуги, а также отменить или изменить ранее принятое решение о предварительной записи, в том числе удаленно - по телефону или с использованием сети «Интернет»; под предварительной записью также понимается процесс использования этой функции заявителем напрямую или опосредованно, а также ее результат (т.е. резервирование временного слота электронной очереди);

временной слот электронной очереди (далее - временной слот) - промежуток времени, отводимый для обслуживания по предварительной записи одного заявителя одним специалистом по приему по определенной цели обращения (консультирование, прием документов, выдача результатов, услуги Росреестра и Кадастра);

«ТОСП» - территориально обособленное структурное подразделение МФЦ, созданное на территории муниципального образования в целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;

«ЦТО» - телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, осуществляющая с помощью операторов прием и обслуживание вызовов, поступающих в многофункциональный центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

- консультирования заявителей по вопросам порядка предоставления государственных и муниципальных услуг на базе ГАУ «МФЦ Амурской области» (выявление потребностей заявителей в получении услуг в МФЦ; предоставление заявителям сведений об условиях и порядке получения запрашиваемых услуг на базе МФЦ; выяснение у заявителей сведений, необходимых для предоставления услуг);

- выдачи заявителям бланков заявлений, квитанций на оплату, оказание помощи в оформлении;

- осуществления приема заявлений и документов на оказание услуг (идентификация заявителей, проверка полномочий заявителей на подачу документов; регистрация принимаемых документов в АИС МФЦ; входящий контроль комплектности принимаемых документов; входящий контроль соответствия документов установленным требованиям; выдача заявителям расписок в приеме документов);

- осуществления выдачи результата оказания услуг;

- информирования о ходе предоставления услуги;

- осуществления выдачи результата услуги, не предусматривающего подачи заявления;

- осуществления выдачи заявителю сведений из информационных систем ФОГВ, предоставляющих услуги, в виде справок (выписок), заверяемых уполномоченным сотрудником МФЦ.

1.4. МФЦ обслуживает заявителей под утвержденным Министерством экономического развития Российской Федерации брендом «Мои Документы», под которым ведут свою деятельность многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Российской Федерации. Помещения центров «Мои Документы» оформлены в едином стиле, в соответствии с брендбуком, утвержденном Министерством экономического развития Российской Федерации.

1.5. Специалист обязан соблюдать утвержденный стиль в одежде:

- женщины: белая блуза рубашечного типа, юбка прямого кроя (длина на уровне колена, темно-серого или черного цвета), однотонная темно-коричневая косынка (размером 60*60 см или 65*65 см), черный или красный ремень, обувь черного цвета, бейдж, нагрудный значок;

- мужчины белая рубашка, брюки прямого покроя темно-серого или черного цвета, однотонный темно-коричневый галстук шириной 5-7 см, ремень цвета охра или черного цвета, обувь черного цвета, бейдж, нагрудный значок.

1.6. Прием заявителей в МФЦ осуществляется при их личном обращении в МФЦ в соответствии с установленным в МФЦ графиком приема заявителей.

1.7. МФЦ осуществляет свою деятельность по организации предоставления государственных и муниципальных услуг бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и плат, в случаях, предусмотренных законодательством. Оплата государственных пошлин и плат производится заявителем самостоятельно через любую банковскую организацию.

1.8. Плата за предоставление дополнительных услуг взимается в порядке, определенном сторонними организациями, предоставляющими данные услуги. Плата за предоставление дополнительных услуг МФЦ устанавливается отдельными внутренними локальными актами.

1.9. МФЦ осуществляет прием заявителей только по услугам, оказываемым на базе МФЦ в рамках заключенных соглашений и договоров.

1.10. Обслуживание заявителей производится при предоставлении документов, удостоверяющих личность заявителя; в случае, если заявитель представляет интересы получателя услуги – при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представления интересов получателя услуги.

1.11. Обслуживание заявителей производится в пределах помещения МФЦ. Заявителям запрещено находиться в служебных помещениях.

II Требования к оснащению рабочего места специалиста по работе с заявителями

2.1. Специалист должен своевременно прибыть на свое рабочее место.

Для выполнения основных функций рабочее место специалиста должно быть оснащено современным, исправным и безопасным оборудованием, различными офисными принадлежностями, обеспечивающими быстрое и эффективное обслуживание заявителей:

- компьютерные программы и прочее оборудование, необходимое для обслуживания заявителя, должны быть готовы к работе не позднее, чем за 5 минут до установленного времени начала обслуживания заявителей в соответствии с графиком работы;

- необходимые для начала работы документы, штампы и печати необходимо подготовить заранее.

2.2. Специалист должен соблюдать принцип конфиденциальности: никакая документация, содержащая данные о заявителях не должны оставаться в поле зрения других заявителей. Документы, штампы и печати хранятся в местах, недоступных для заявителей. Монитор компьютера расположен таким образом, чтобы отображаемая информация не была видна заявителям. Принятые комплекты документов должны быть незамедлительно убраны с рабочей поверхности стола.

III Требования к сотрудникам МФЦ при обслуживании заявителей и правила качественного обслуживания граждан

3.1. Вызов заявителей в окна осуществляется в порядке, определяемом электронной системой управления очередью.

3.2. Обслуживание заявителей в окнах специалистами МФЦ осуществляется при совпадении сведений о заявителе, указанными в пульте оператора электронной очереди с предъявленным заявителем талоном электронной очереди (номер и дата выдачи талона электронной очереди/назначенные дата и время приема, цель обращения).

Идентификации заявителя по фамилии, имени и отчеству (при наличии), указанными в электронной очереди, с предъявляемыми заявителем документами, удостоверяющими его личность, не производится.

3.3. Порядок выдачи талонов электронной очереди в помещении МФЦ.

3.3.1. При обращении в МФЦ с целью получения консультации об условиях и порядке предоставления услуг на базе МФЦ или подачи документов на получение

услуг на базе МФЦ заявитель самостоятельно берет талон электронной очереди в соответствии с целью обращения, указанной на терминале электронной очереди.

При возникновении затруднений в выборе цели обращения или работе с терминалом электронной очереди заявитель вправе обратиться к специалисту за стойкой консультанта. При этом консультант обязан выяснить конкретную цель обращения заявителя, в том числе с использованием данных в АИС МФЦ.

3.3.2. Заявитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно в секторе ожидания. Информирование об очереди осуществляется путем голосового оповещения и электронного табло в зале МФЦ с указанием номера талона электронной очереди и назначенного окна приема заявителей.

3.3.3. Выдача талонов электронной очереди прекращается за определенный промежуток времени до конца рабочего дня. Промежуток времени определяется соответствующими настройками.

3.3.4. В случае, если заявитель обратился за получением услуги (услуг) незадолго до закрытия МФЦ, специалист должен оценить возможность предоставления услуги до конца рабочего дня. В случае, если предоставление услуги будет невозможно ввиду большого количества времени, необходимого для предоставления услуги, специалист предлагает заявителю осуществить предварительную запись для получения услуги на удобное для заявителя время, либо обратиться в МФЦ в другой день, взяв талон электронной очереди в соответствии с целью обращения.

3.3.6. Обслуживание заявителей МФЦ в окнах осуществляется только после вызова заявителя специалистом в соответствии с талоном электронной очереди.

3.3.7. Время ожидания заявителя после вызова – в течение 1 минуты. Если вызываемый посетитель не подошел в течение 1 минуты, талон возвращается в электронную очередь, а специалист вызывает следующего по очереди заявителя. После обслуживания следующего по очереди заявителя, предшествующий талон электронной очереди вызывается снова. В случае отсутствия заявителя при третьем вызове талона, талон электронной очереди аннулируется.

3.3.8. В случае подачи двух и более заявлений, по одному талону принимаются пакеты документов в том случае, если время приема таких документов не превышает 60 минут. В случае превышения данного времени заявителю для подачи следующего(их) заявления(й) предлагается взять новый талон электронной очереди либо записаться по предварительной записи на любое удобное время

3.4. Порядок предварительной записи для обращения в МФЦ.

3.4.1. В целях удобства обслуживания посетителей при обращении в МФЦ устанавливается преимущественный прием заявителей в порядке предварительной записи.

3.4.2. Предварительная запись осуществляется на 30 календарных дней вперед:

- при обращении гражданина в МФЦ через терминалы электронной очереди (по режиму работы МФЦ);

- при обращении (звонке) гражданина в РЦТО по номеру 8 (4162) 992-222 по режиму работы РЦТО;

- при помощи сервиса «Предварительная запись» на официальном сайте МФЦ.

3.4.3. При обращении в МФЦ с целью предварительной записи для обращения в МФЦ посетитель самостоятельно осуществляет предварительную запись через терминал электронной очереди. При осуществлении предварительной записи гражданин выбирает нужную ему цель обращения и дату/время из предлагаемых вариантов, вводит фамилию, имя и (при наличии) отчество заявителя. По завершению предварительной регистрации посетителю выдается талон электронной очереди с указанием номера талона электронной очереди, назначенных даты и времени, в которое заявитель должен подойти в МФЦ.

При возникновении затруднений при работе с терминалом электронной очереди посетитель вправе обратиться к консультанту.

3.4.4. При обращении (звонке) в РЦТО гражданина с целью предварительной записи для обращения в МФЦ консультант РЦТО осуществляет предварительную запись гражданина в электронной очереди с указанием в системе его фамилии, имени и (при наличии) отчества. По завершению предварительной регистрации консультант РЦТО информирует заявителя о номере записи, обращая внимание на день, время и место подачи документов. Консультант РЦТО удостоверяется правильно ли заявитель понял условия приема. Информировывает заявителя о порядке аннулирования предварительной записи.

3.4.5. При получении талона электронной очереди посредством сервиса «Предварительная запись» на официальном сайте МФЦ гражданин самостоятельно осуществляет предварительную запись. При осуществлении предварительной записи гражданин выбирает нужную ему цель обращения и дату/время из предлагаемых вариантов, вводит фамилию, имя и (при наличии) отчество заявителя. Предварительно гражданин должен пройти идентификацию на портале. По завершению предварительной регистрации на мониторе отображается номер талона электронной очереди с назначенной датой и временем, в которое заявитель должен подойти в МФЦ.

3.4.6. Посетитель, записавшийся на прием в МФЦ, обязан прийти заблаговременно. Вызов посетителя, записавшегося на прием, может

осуществляться в точно назначенное время либо в течение 15 минут от назначенного ему времени.

3.4.7. В случае, если гражданин потерял ранее полученный в порядке предварительной записи талон электронной очереди, либо не помнит назначенные ему дату и время посещения, а также номер талона электронной очереди, гражданин имеет право обратиться к консультанту или обратиться в РЦТО (в случае, если предварительная запись была произведена через РЦТО) для уточнения необходимых ему сведений. Восстановление талона электронной очереди возможно только в случае ранее полученного талона с идентификационными данными (фамилия, инициалы заявителя).

3.4.8. Обслуживание посетителей, предварительно записавшихся на прием, осуществляется в соответствии с общими требованиями к обслуживанию посетителей, определенных настоящим Стандартом.

3.4.9. Аннулирование предварительной записи на прием в МФЦ осуществляется при обращении гражданина, записавшего на прием:

- при его обращении в РЦТО по номеру 8 (4162) 992-222 не позднее 3 часов до назначенного времени. Идентификация гражданина производится по номеру телефона, который был указан при регистрации предварительной записи, по фамилии, имени, отчеству (при наличии), дате и назначенному времени, коду и номеру талона;

- при его обращении к консультанту (по телефону либо лично) в отделении МФЦ не позднее 3 часов до назначенного времени;

- при обращении в МФЦ через терминалы электронной очереди.

Талон электронной очереди после отмены предварительной записи доступен для его получения в установленном настоящими Правилами порядке предварительной записи для обращения в МФЦ.

3.5. Правила качественного обслуживания граждан.

При предоставлении государственных и муниципальных услуг специалист обязан соблюдать следующие правила обслуживания граждан:

- а) соблюдать законодательство и локальные нормативные акты, утвержденные ГАУ МФЦ «Амурской области»;

- б) уважительно обращаться к заявителю (по имени и отчеству, либо используя местоимение «Вы»);

- в) приветствовать заявителя словами «Здравствуйте» или «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», при необходимости представиться, называя свою фамилию и должность;

- г) внимательно слушать собеседника, не прерывать его в середине фразы и проявлять толерантность в разговоре с ним;

д) доступно доводить до заявителя необходимую информацию, минимизировать употребление профессиональных терминов либо доходчиво объяснять их значение;

е) не стесняться переспросить, если не все понятно из разговора с заявителем, максимально понять его потребности;

з) чётко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителей, давать пояснения касательно предоставления услуг;

и) доступно доводить до заявителя необходимую информацию, минимизировать употребление профессиональных терминов либо доходчиво объяснять их значение. Речь не должна быть перегружена специальными терминами;

к) в случае отсутствия обязательных для предоставления документов для предоставления услуги, специалист информирует заявителя о препятствиях, возникших при предоставлении услуги, предлагает заявителю пути их устранения. В случае, если заявитель настаивает на приеме документов на получение услуги, специалист, принимая документы, ставит штамп, свидетельствующий уведомление заявителя о сложившейся ситуации (если иное не установлено нормативно-правовыми актами учреждения, предоставляющего услугу);

л) если гражданин говорит раздраженно, выслушать его спокойно, проявить интерес к словам и озабоченность его претензиями; задавать вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы; показать, что ситуация понятна и предложить одно или несколько решений его проблемы, связанной с предоставлением государственной и (или) муниципальной услуги;

м) согласовать с гражданином действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить гражданина за то, что он обратил Ваше внимание на проблему, заверить, что Вы постараетесь как можно быстрее исправить ситуацию;

н) стремиться лучшим образом и в полном объеме удовлетворить потребности граждан, обратившихся за услугой; работать быстро и четко, максимально точно выполняя просьбы граждан;

о) после окончания приема выяснить, остались ли у заявителя какие-либо вопросы, в случае их отсутствия необходимо уважительно попрощаться с заявителем;

п) при нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях пригласить специалиста 1 категории/начальника отделения либо руководителя МФЦ, предварительно сообщив об этом гражданину;

р) в случае, если гражданин требует предоставить телефон вышестоящего руководителя, необходимо предоставить телефон руководителя МФЦ.

3.6. Специалист имеет право:

3.6.1. Отказать в оформлении услуги, если:

- запрашиваемая заявителем услуга не оказывается на базе МФЦ;
- невозможно идентифицировать заявителя в порядке, установленном п 1.9. настоящих Правил.

3.6.2. Приостановить обслуживание в случае демонстрации заявителем неуважения к специалистам 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, до времени его устранения заявителем.

3.6.3. В случаях оскорбления личности, угрозы жизни, неадекватного поведения заявителя, а также при обращении заявителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения специалист имеет право осуществить вызов сотрудников органов общественного порядка для составления протокола о правонарушении (ст.20.21 КоАП РФ «Появление в общественных местах в состоянии опьянения», ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»).

3.7. Специалисту запрещается:

- сообщать заявителю информацию служебного характера и личные сведения о специалистах.

- покидать рабочее место в неустановленное время и отвлекаться для выполнения других дел, не связанных с выполнением должностных обязанностей.

- пользоваться мобильным телефоном во время приема заявителя, в зоне обслуживания заявителей.

- в присутствии заявителей, находясь в зоне обслуживания заявителей, вести личные разговоры, принимать пищу, напитки, прослушивать музыку и т.п.

- принимать подарки в любой форме или денежные средства непосредственно от заявителей либо третьих лиц, связанных с заявителями.

- перебивать заявителя (посетителя), в грубой (недоброжелательной) форме отвечать заявителю (посетителю), провоцировать конфликтные ситуации.

- решать спорные вопросы с коллегами при заявителях;

- дискредитировать руководство, сотрудников МФЦ (обсуждать действия сотрудников).

3.8. Заявители, сдавшие в МФЦ документы для получения услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроках предоставления услуги, называя планируемую дату обращения за результатом услуги, обращая внимание на ее отражение в расписке-уведомлении.

- о возможности получения информации о статусе дела по телефону РЦТО, на портале МФЦ по Амурской области, на официальных сайтах органов, предоставляющих услугу (в случае наличия такой возможности).

3.9. Действия специалиста в случае обнаружения ошибки в заявлении либо документах, представленных заявителем в МФЦ для предоставления услуги.

3.9.1. Ошибка специалиста – случай, когда специалист обнаружил ошибку, которая служит препятствием в получении услуги, и возникает необходимость вызова заявителя для устранения выявленной ошибки.

3.9.2. Специалист уведомляет заявителя о наличии выявленной ошибки.

3.9.3. Специалист приносит извинения и убеждает заявителя в необходимости явиться в МФЦ для устранения ошибки.

3.9.4. Специалист предпринимает все возможные действия для устранения ошибки и недопущения негативных последствий в получении услуги.

3.10. Требования при предоставлении заявителю результата получения услуги.

3.10.1. При обращении заявителя за результатом предоставления услуги, специалист, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, выполняет следующие административные процедуры:

убеждается, что документы, являющиеся результатом услуги, поступили в МФЦ;

устанавливает личность заявителя по представленному документу, удостоверяющему личность заявителя. В случае обращения представителя заявителя, специалист проверяет полномочия представителя заявителя, удостоверившись, что документ оформлен в надлежащем порядке, определенном действующим законодательством; срок документа не истек на момент обращения; полномочия, определенные в документе, соответствуют заявленному обращению; проверяет документ, удостоверяющий личность представителя заявителя;

специалист, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, передает документы, являющиеся результатом предоставления услуги, заявителю (представителю).

предлагает заявителю ознакомиться с документами и поставить подпись в их получении (если иное не определено соглашением).

3.10.2. Факт выдачи документов заверяется путем проставления подписи заявителя в реестре передачи документов.

Специалист информирует заявителя о возможности оценить качество работы сотрудников посредством интернет-портала «Ваш контроль», смс-опроса, либо с помощью терминала электронной очереди, расположенного на территории МФЦ.

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

4.1. В целях обеспечения удобства обслуживания граждан, относящихся к категории лиц, указанных в приложении № 1 к настоящему Стандарту при изъявлении ими желания быть обслуженными вне очереди предусмотрен отдельный порядок обслуживания талона вне электронной очереди.

4.2. Консультант зала при возможности визуальной идентификации лиц, которые по внешнему виду могут иметь право на получение талона электронной очереди для внеочередного обслуживания, а именно лиц с видимыми дисфункциями (нарушение функций опорно-двигательного аппарата, функций зрительного анализатора, слуховых функций и др.) или граждан, старше 80 лет, информирует посетителя о возможности обслуживания вне очереди по талону электронной очереди в день обращения, либо о возможности организации выездного обслуживания (по согласованию с руководителем), либо о предварительной записи.

Указанным лицам для обслуживания талона вне электронной очереди в отдельном порядке необходимо обратиться к консультанту зала для дальнейшего сопровождения вне очереди.

4.3. Консультант принимает решение об обслуживании заявителя, указанного в приложение № 1, вне электронной очереди. Заявителю необходимо взять талон электронной очереди, затем консультант выясняет у кого из специалистов в ближайшее время закончится прием пакета документов, уведомляет специалиста, что ему необходимо осуществить прием лица, указанного в приложение № 1, вне электронной очереди, а также консультант уведомляет заявителей, находящихся в ожидании очереди.

4.4. Специалист должен оказывать помощь лицам, нуждающимся в ее получении, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами:

- оказывать помощь инвалидам и маломобильным гражданам при входе в МФЦ и выходе из МФЦ;
- в получении талонов электронной очереди для слабовидящих и заявителей с ограниченными возможностями здоровья и перемещающихся с помощью дополнительных средств передвижения;
- в перемещении слабовидящих заявителей до нужного места.

У Общие правила обслуживания заявителей по телефону РЦТО.

5.1. Специалист РЦТО должен отвечать на каждый телефонный звонок. При этом время ожидания ответа заявителем специалиста не должно превышать 3-х сигналов.

5.2. Специалист, начиная телефонный разговор (исходящий или входящий звонок), должен поприветствовать заявителя, представить себя (назвать свои

фамилию, имя и отчество, занимаемую должность) и наименование организации.

5.3. В помещении при проведении телефонной консультации должно быть тихо.

5.4. В случае технических помех связи, препятствующих продолжению разговора, необходимо в вежливой форме предложить заявителю повторить звонок, либо перезвонить самому специалисту, в случае, если звонок совершает специалист. Если во время разговора связь прервалась, перезванивает тот, кто позвонил.

5.5 В случае, если заявитель представился, специалист должен обращаться к заявителю по имени отчеству (либо используя местоимение «Вы»).

5.6 Необходимо отвечать на все вопросы заявителя, относящиеся к компетенции МФЦ. В случае, если вопрос заявителя не относится к компетенции МФЦ, необходимо перенаправить заявителя в профильное учреждение, в чью компетенцию входит рассмотрение указанного заявителем вопроса.

5.7. Если на момент разговора с заявителем специалист не владеет достаточной информацией или сомневается в ее достоверности, ему необходимо извиниться и попросить заявителя подождать для консультации по вопросу с компетентным лицом. При возврате к разговору с заявителем необходимо поблагодарить его за ожидание. В случае, если консультация требует длительного времени, необходимо уточнить контактный номер телефона, по которому возможно связаться с заявителем и перезвонить ему после выяснения интересующей заявителя информации.

5.8. После доведения до заявителя необходимой информации нужно подвести итоги, уточнить, остались ли у заявителя вопросы.

Время телефонного консультирования, как правило, не должно превышать 10 минут

5.9. Специалисту РЦТО запрещается:

- перебивать заявителя. Если заявитель перебивает необходимо внимательно выслушать его и продолжить свой ответ;
- заниматься другими делами во время телефонного разговора;
- игнорировать вопросы заявителя, если они входят в компетенцию МФЦ;
- прерывать диалог с заявителем (допускается только в случае, если специалисту необходима консультация с компетентным лицом по вопросам заявителя);
- осуществлять звонки личного характера с рабочего телефона.

VI Обслуживание посетителей при наступлении внештатных ситуаций.

6.1. При наступлении внештатных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания заявителей, специалисты 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).

6.2. В случае отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (система электронного управления очередью, автоматизированная информационная система МФЦ, компьютеры на рабочих местах специалистов) на период времени до 15 минут, прием заявителей не ведется, за исключением лиц, уже обслуживающихся в окнах приема. Талоны электронной очереди не выдаются.

6.3. В случае отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (система электронного управления очередью, автоматизированная информационная система МФЦ, компьютеры на рабочих местах специалистов) на период времени от 15 до 30 минут, прием заявителей не ведется, за исключением лиц, уже обслуживающихся в окнах приема. Талоны электронной очереди не выдаются. МФЦ закрывается для посещения.

6.4. Заявителей, которые записались на прием документов по предварительной записи, специалисты обязаны проконсультировать, уведомить о размещении необходимой информации на стенде в секторе информирования и ожидания МФЦ. При этом консультанты запрашивают у заявителей контактные данные для последующей связи.

6.5. Заявитель, не обслуженный по причине отсутствия электроэнергии либо технического сбоя, имеет право воспользоваться одним из следующих вариантов обслуживания:

- записаться на прием в удобный для заявителя день;
- сдать документы по талону электронной очереди/предварительной записи.

При этом, специалист должен учитывать максимально предусмотренное количество талонов в день обращения, согласно параметрам настройки электронной очереди, а также обеспечить полное информирование заявителя о порядке и условиях обслуживания по талонам электронной очереди в день обращения.

VII. Заключительные положения.

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

7.2. Изменения, дополнения и уточнения к настоящему Стандарту представляются начальником отдела анализа и контроля МФЦ на рассмотрение руководителю МФЦ. Внесение соответствующих изменений в текст Стандарта производится путем дополнения к Стандарту, утвержденному руководителем МФЦ.

7.3. Настоящий Стандарт подлежит переутверждению не реже 1 раза в 3 года

и в случаях внесения в содержание существенных изменений и дополнений.

7.4. Настоящий Стандарт подлежит размещению во всех помещениях МФЦ.

Приложение 1

Перечень категорий лиц, имеющих право на получение талона электронной очереди для внеочередного обслуживания при обращении в МФЦ Амурской области

№ п/п	Категория заявителя	Комментарий	Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории
1	Ветераны Великой Отечественной войны	Лица, указанные в пункте 1 статьи 2 Федерального закона от 12.01.1995 г. № 5 «О ветеранах»	<ul style="list-style-type: none">➤ 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 февраля 1981 г. № 209
3	Инвалиды I, II, III групп, дети-инвалиды	Лица, признанные инвалидами соответствующих групп согласно Постановлению	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 24.11.2010 № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт

		Правительства РФ от 20.02.2006г. № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»	установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления»
--	--	---	---

Приложение 2

Журнал регистрации инцидентов по Электронной очереди

№ п/п	Номер талона электронной очереди	Ф.И.О. специалиста МФЦ, принявшего талон вне электронной очереди	Ф.И.О. заявителя, подавшего обращение вне электронной очереди	Описание ситуации
1	2	3	4	5
2				
..				