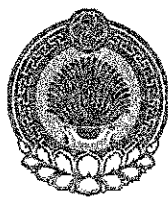


**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВА
РЕСПУБЛИКИ
КАЛМЫКИЯ**



**ХАЛЬМГ
ТАЦЬЧИН
ЗАЛВРИН
ТОГТАВР**

от 16 сентября 2020 г.

№ 304

г. Элиста

Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Калмыкия

В соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376, Правительство Республики Калмыкия постановляет:

Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Калмыкия.

Председатель Правительства
Республики Калмыкия



Ю. Зайцев

Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг Республики Калмыкия

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Калмыкия (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376.

1.2. Настоящий Стандарт является обязательным для всех сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Калмыкия (далее - МФЦ), непосредственно занятых обслуживанием заявителей при личном их обращении в МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг.

1.3. Стандарт разработан в целях совершенствования системы предоставления услуг по принципу «одного окна» в МФЦ, повышения эффективности функционирования МФЦ, повышения качества обслуживания заявителей при предоставлении услуг в МФЦ и определяет требования к взаимодействию сотрудников МФЦ с заявителями при организации предоставления услуг в МФЦ.

2. Основные критерии и параметры взаимодействия с заявителями

2.1. Эффективный процесс взаимодействия с заявителями характеризуется следующими параметрами:

своевременность, единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

индивидуальный подход к заявителям;

достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

обеспечение качества предоставления услуг;

обеспечение качества обслуживания заявителей.

3. Требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

3.1. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи. Предварительная запись в МФЦ осуществляется:

- при личном обращении в МФЦ;
- посредством официального сайта МФЦ.

3.2. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в порядке очереди. Управление очередью осуществляется посредством программно-аппаратного комплекса.

Терминал программно-аппаратного комплекса должен располагаться в зоне ожидания МФЦ в месте, доступном для всех категорий заявителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

В целях консультирования заявителей по использованию терминала в непосредственной близости от него должен находиться сотрудник МФЦ.

3.3. Правом внеочередного обслуживания в МФЦ обладают заявители, относящиеся к следующим категориям:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп;

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы.

3.4. Сотрудник МФЦ вправе отказать в обслуживании, если:

запрашиваемые заявителем государственные, муниципальные и иные услуги не предоставляются в МФЦ, в этом случае заявителю об этом предоставляется устная консультация;

невозможно идентифицировать личность заявителя;

заявитель не представил сотруднику МФЦ паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

заявитель находится в состоянии опьянения.

3.5. Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется в автоматизированной информационной системе (модуле автоматизированной информационной системы).

3.6. МФЦ может по запросу заявителя обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

3.6.1. Порядок исчисления платы за выезд работника МФЦ к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника МФЦ осуществляется бесплатно, утверждаются актом Правительства Республики Калмыкия.

3.7. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ заявителям с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается в

соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.8. МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг руководствуется требованиями о взаимодействии с заявителями, утвержденными в соответствующих административных регламентах предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе требованиям комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг.

3.9. В рамках взаимодействия с заявителями сотрудник МФЦ обязан:

3.9.1. Консультировать и оказывать методическую помощь заявителям в решении вопросов, возникающих при организации предоставления услуг, в том числе через центр телефонного обслуживания, осуществляющий прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ.

При информировании и консультировании заявителя сотрудник 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.

3.9.2. Исполнять должностные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне.

3.9.3. Проявлять вежливость, корректность, профессионализм, ответственность, доброжелательность, открытость, терпимость, нацеленность на результат, вовлеченность в процесс предоставления услуги, использовать официально-деловой стиль общения, обеспечивать равное, беспристрастное отношение ко всем заявителям.

3.9.4. Разъяснять о возможности получения государственных и (или) муниципальных услуг в электронном виде с помощью федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и республиканской информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Калмыкия».

3.9.5. Предоставлять для наиболее полного удовлетворения запросов заявителей дополнительные (сопутствующие) услуги и иные услуги.

3.10. По завершении процесса обслуживания заявителю предлагается оценить качество оказания услуги с помощью системы оценки качества оказания услуг.

3.11. Одежда специалиста МФЦ должна соответствовать единому фирменному стилю «Мои документы», организованного и внедренного Методическими рекомендациями по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои документы», утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 сентября 2016 г. № 612.