



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14 февраля 2018 года

№ 27-п

г. Омск

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

В соответствии с абзацем вторым пункта 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, Правительство Омской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Первый заместитель
Председателя Правительства
Омской области

В.П. Бойко

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Стандарт обслуживания граждан, обратившихся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенные на территории Омской области (далее – многофункциональные центры), в целях предоставления государственной или муниципальной услуги или получения консультации по вопросам предоставления государственных или муниципальных услуг (далее – заявители), устанавливает требования к обслуживанию заявителей работниками многофункциональных центров, в обязанности которых входит прием заявителей (далее – работники).

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области, муниципальными правовыми актами, регламентирующими предоставление государственных и муниципальных услуг.

3. Настоящий Стандарт доводится до всеобщего сведения путем размещения (опубликования) на официальном сайте многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://мфц-омск.рф>), в местах обслуживания заявителей.

4. В целях эффективного обслуживания заявителей работниками обеспечивается:

1) предоставление государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;

2) предоставление полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, в пределах компетенции работников;

3) индивидуальный подход к заявителям.

5. Работник руководствуется следующими принципами обслуживания заявителей:

1) оперативность и соответствие оказываемой государственной или муниципальной услуги стандартам ее предоставления;

2) вежливость и уважительность при общении с заявителем;

3) внимательность при рассмотрении вопроса заявителя.

6. Работник в пределах своей компетенции:

- информирует заявителя по вопросам, возникающим при рассмотрении его ситуации;

- при необходимости разъясняет используемые при общении с заявителем иностранные слова или профессиональные термины.

7. Работник несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. В присутствии заявителей работник не вправе разговаривать по мобильному телефону, общаться с коллегами и иными лицами по вопросам, не относящимся к обращению заявителя, отвлекаться иным образом от рассмотрения его вопроса.

9. Работник должен носить бейдж, содержащий логотип многофункционального центра, имя, фамилию и должность работника.

10. В целях формирования благоприятного имиджа многофункционального центра работникам рекомендуется придерживаться делового стиля в одежде: белый верх, темный низ.

II. Требования к приему и информированию (консультированию) заявителей

11. Прием и информирование (консультирование) заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляются в соответствии с утвержденным режимом работы многофункционального центра, предусматривающим скользящий график обеденных и технических перерывов, обеспечивающий непрерывность работы многофункционального центра с заявителями.

12. Обращение заявителей в многофункциональный центр возможно как по предварительной записи, так и в порядке живой очереди. Предварительная запись осуществляется путем личного обращения заявителя в многофункциональный центр, использования средств телефонной связи, а также посредством официального сайта многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://мфц-омск.рф>) при наличии в соответствующих многофункциональных центрах электронной системы управления очередью.

13. Информирование (консультирование) заявителей осуществляется следующими способами:

- 1) при личном обращении заявителя;
- 2) по письменному обращению заявителя;
- 3) путем использования телефонной сети общего пользования;
- 4) с использованием средств электронного информирования – информационных киосков (инфоматов);

5) с использованием официального сайта многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://мфц-омск.рф>).

14. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременный прием или информирование (консультирование) двух и более заявителей одним работником не допускается, за исключением случаев, предусмотренных административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

15. При возникновении конфликтной ситуации работник должен привлечь к решению вопроса непосредственного руководителя.

16. Прием заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг, информирование (консультирование), а также выдача готовых результатов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляются работниками с использованием государственной информационной системы Омской области "Автоматизированная информационная система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" и информационных систем организаций, используемых в целях предоставления государственных и муниципальных услуг (при наличии), в соответствии с законодательством.

17. Рассмотрение письменных (электронных) обращений заявителей, а также обращений по результатам личного приема по вопросам, связанным с исполнением требований настоящего Стандарта, осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

18. Время ожидания заявителя в очереди не должно превышать 15 минут.

19. Время приема документов на предоставление государственной или муниципальной услуги не должно превышать времени, установленного соответствующим административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги.

III. Требования к телефонному обслуживанию заявителей

20. Работник должен предоставлять информацию любому заявителю, позвонившему для получения консультации по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в пределах компетенции многофункционального центра.

21. Работнику не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

22. Работнику необходимо:

- 1) своевременно отвечать на входящий телефонный вызов;
- 2) приветствовать позвонившего, представиться ему;
- 3) соблюдать размеренный темп речи;
- 4) говорить кратко, внятно, по существу;
- 5) зафиксировать номер телефона заявителя в случае необходимости

подготовки ему ответа. При этом ответ на вопрос заявителя должен быть дан работником в течение следующего рабочего дня со дня обращения заявителя, о чем заявителя следует уведомить;

б) поблагодарить заявителя за обращение в многофункциональный центр в конце разговора.

23. Рекомендуемое время телефонного разговора – не более 10 минут.

