

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

ПРИКАЗ

09.12.2015

г. Красноярск

№ 135/О

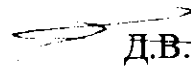
Об утверждении Регламента предоставления государственных и муниципальных услуг работниками краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения эффективности труда сотрудников при предоставлении государственных и муниципальных услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент предоставления государственных и муниципальных услуг работниками краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».
2. Считать утратившим силу Административный регламент организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КГБУ «МФЦ», утвержденный приказом директора КГБУ «МФЦ» от 18.07.2011 №16/О.
3. Секретарю руководителя Воронкиной Д.В. ознакомить заместителя директора, заместителей директора – начальников отделов с настоящим приказом под роспись.
4. Заместителю директора, заместителям директора – начальникам отделов обеспечить контроль за своевременным ознакомлением сотрудников с Регламентом предоставления государственных и муниципальных услуг работниками краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» под роспись.
5. Контроль за исполнением Приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности директора


Д.В. Зверев

Утверждаю:
исполняющий обязанности
директора КГБУ «МФЦ»

Д.В. Зверев

«09» 12 2015

РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ РАБОТНИКАМИ КРАЕВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент предоставления государственных и муниципальных услуг работниками краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Регламент, МФЦ, Учреждение) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», трудовым законодательством Российской Федерации, Уставом КГБУ «МФЦ», а также иными нормативными правовыми актами, в том числе локальными нормативными актами МФЦ, регламентирующими деятельность Учреждения и его работников.

1.2. Настоящий Регламент устанавливает общие требования и основные принципы взаимодействия работников МФЦ с заявителями МФЦ, стандарт качества предоставления работниками МФЦ услуг, стандарт предоставления

государственных и муниципальных услуг, общую последовательность действий работников МФЦ при осуществлении профессиональной деятельности.

1.3. Целью настоящего Регламента является обеспечение эффективного процесса взаимодействия работников МФЦ с заявителями МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг, оптимальная организация рабочего времени работников МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг, повышение качества предоставляемых услуг и качества обслуживания заявителей.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

- работник МФЦ – лицо, уполномоченное на взаимодействие с заявителями по вопросам информирования, консультирования и приема документов для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- заявитель МФЦ - физическое или юридическое лицо (их уполномоченные представители), обратившееся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок, стандарт и срок предоставления государственной или муниципальной услуги;

- Кодекс этики и служебного поведения сотрудников МФЦ - локальный нормативный акт МФЦ, содержащий правила профессионально-этического поведения работников МФЦ при осуществлении служебной деятельности;

- руководитель структурного подразделения МФЦ – должностное лицо МФЦ, наделенное в соответствии с должностной инструкцией организационно-распорядительными функциями, в непосредственном подчинении которого находятся работники МФЦ;

- автоматизированная информационная система МФЦ (АИС МФЦ) – программное обеспечение, позволяющее автоматизировать основные процессы деятельности МФЦ, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

- система управления электронной очередью МФЦ (далее - СУО) – программно-аппаратный комплекс, позволяющий автоматизировать процесс регистрации заявителя в очереди, учет заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра, формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

2. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» работниками МФЦ

2.1. Административные процедуры, осуществляемые работниками МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг

2.1.1. Основным видом деятельности МФЦ является организация предоставления услуг по принципу «одного окна». При реализации основного вида деятельности МФЦ работники Учреждения осуществляют следующие административные процедуры:

- прием (регистрация) запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, предусмотренных административными регламентами предоставления услуг, в том числе регистрация указанных запросов в АИС МФЦ, а также иных официальных программах, применяемых при предоставлении услуг в МФЦ;

- направление представленных заявителем документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

- информирование (консультирование) заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг при личном обращении заявителя, а также посредством телефонной связи и электронных средств связи;

- выдача заявителям по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и Красноярского края;

- прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании данной информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии, и иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и Красноярского края.

2.1.2. При выполнении административных процедур, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, на работников МФЦ возлагаются также следующие функции:

- работа с запросами заявителей;

- формирование пакета документов, необходимых для предоставления услуги в соответствии с административным регламентом предоставления услуги;

- формирование дела заявителя, состоящего из документов, полученных от заявителя, результатов государственных и муниципальных услуг, иных документов (заявления, запросы, справки, переписка),

полученных в бумажном виде и (или) в электронном виде, предоставление которых предусмотрено административным регламентом;

- формирование реестров, актов приема-передачи пакетов документов, принятых от заявителя, в том числе при помощи АИС МФЦ и иных официальных программ, применяемых при предоставлении услуг;

- мониторинг степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуги;

- сбор информации и предоставление руководству МФЦ соответствующих отчетов по взаимодействию с заявителями, в соответствии с должностными инструкциями.

2.2. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг работниками МФЦ

2.2.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течение сроков, установленных административными регламентами предоставления соответствующих услуг, и исчисляются со дня принятия документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ (если иное не предусмотрено административным регламентом предоставления соответствующих услуг, иными документами, регламентирующими предоставление услуг, а также порядком взаимодействия МФЦ и органа, предоставляющего услугу).

2.2.2. Выдача заявителю документа, являющегося результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) запроса (если иное не предусмотрено административным регламентом предоставления соответствующих услуг, иными документами, регламентирующими предоставление услуг, а также порядком взаимодействия МФЦ и органа, предоставляющего услугу). В случае, когда последний день срока приходится на нерабочий день, выдача

заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

2.2.3. Хранение документов, не полученных заявителем, осуществляется в МФЦ в течение срока, предусмотренного административным регламентом предоставления услуги, соглашением, после чего документы направляются в орган государственной власти или орган муниципальной власти для дальнейшего хранения, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии, порядком взаимодействия между МФЦ и органом, предоставление услуг которого организовано в МФЦ. Работник МФЦ при приеме заявителей в обязательном порядке разъясняет заявителю порядок и сроки хранения полученных им документов.

2.2.4. Работник МФЦ, руководитель структурного подразделения несут ответственность в пределах своей компетенции, за сохранность полученных от заявителей заявлений и документов, а также документов, передаваемых из органов, предоставляющих услуги, и являющихся результатом оказания услуги. Работник МФЦ обязан принимать меры для обеспечения сохранности указанных документов, в том числе не хранить и не оставлять документы на рабочем месте во время своего отсутствия. По завершению рабочего дня документы, полученные от заявителей, а также подлежащие выдаче должны быть помещены в сейф, шкаф, иное хранилище, определенное для этих целей.

2.2.5. Основаниями для отказа в приеме документов для предоставления государственной или муниципальной услуги являются:

- отсутствие у заявителя права на получение услуги (обращение ненадлежащего лица);
- обращение заявителем об оказании услуги, предоставление которой не осуществляется через МФЦ;
- иные основания, предусмотренные административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги.

О наличии оснований для отказа в приеме документов работник МФЦ устно информирует заявителя.

2.2.6. Время приема работником МФЦ запросов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, устанавливается соответствующим административным регламентом предоставления услуги.

2.2.7. Требования к информированию заявителей работниками МФЦ.

Заявители информируются работниками МФЦ:

- о местонахождении, графике работы МФЦ;
- о перечне услуг, предоставляемых в МФЦ;
- о перечне документов, необходимых для предоставления услуг, требованиях к их заполнению, способ заверения документов, необходимых для получения услуг;
- о формах заявлений, образцах заполнений;
- об источниках получения документов, необходимых для предоставления услуги (орган власти, организация и их местонахождение, контактные телефоны);
- о сроках принятия решения о предоставлении услуги;
- основаниях для отказа в приеме документов при предоставлении услуги, основания для отказа в получении услуги и основания для прекращения (приостановления) предоставления услуги;
- о размере государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги или об ее отсутствии, а также необходимых банковских реквизитах для осуществления платежа;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Указанная информация, предоставляется работником МФЦ по запросу заявителя, является основной и может быть изменена (дополнена) в соответствии с действующими административными регламентами

предоставления услуг, соглашениями о взаимодействии, порядками взаимодействия по предоставлению услуг между МФЦ и органом, предоставляющим услугу.

2.2.8. Работник МФЦ несет персональную ответственность за полноту и качество осуществления возложенных на него обязанностей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, Красноярского края, а также локальными нормативными актами МФЦ.

2.2.9. Контроль за полнотой и качеством должностных обязанностей, осуществляемых работниками МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг обеспечивается руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ. Руководитель структурного подразделения МФЦ несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на подчиненных работников МФЦ обязанностей в объеме, определенном законодательством Российской Федерации, Красноярского края, а также локальными нормативными актами МФЦ.

3. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей

3.1. Основные критерии и параметры взаимодействия работника МФЦ с заявителями

3.1.1. Эффективный процесс взаимодействия работника МФЦ 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, в том числе в электронной форме.

3.1.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с заявителями при организации предоставления услуг являются:

- обеспечение качества предоставления услуг;
- обеспечение качества обслуживания заявителей.

3.2. Стандарт качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых работником МФЦ

3.2.1. При взаимодействии с заявителями работнику МФЦ необходимо учитывать, что он является представителем Учреждения и своим поведением выражает отношение Учреждения к заявителю. При общении с заявителями работнику МФЦ необходимо исходить из следующих основных принципов взаимодействия:

- оперативного и качественного обслуживания заявителя;
- стремления обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя;
- приветствия заявителя первым;
- обращения к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;
- ровного и выдержанного общения с заявителем, вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- недопущения предоставления заведомо ложной информации либо дезориентирования заявителя иными способами;
- недопущения консультирования заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

3.2.2. Работник МФЦ несет ответственность за разглашение конфиденциальных сведений (информации) или сведений (информации) предназначенных для ограниченного пользования в соответствии с законодательством.

3.2.3. В случае возникновения претензий, жалоб со стороны заявителей работник МФЦ:

- внимательно выслушивает заявителя и выражает готовность разобраться в возникшей ситуации;

- по первому требованию заявителя предоставляет Книгу отзывов МФЦ, разъясняет порядок ее заполнения в случае необходимости;

- в обязательном порядке информирует о поступившей претензии, жалобе руководителя структурного подразделения, вне зависимости от формы обращения заявителя.

3.2.4. При взаимодействии с заявителями работник МФЦ обязан соблюдать указанные требования, а также соответствующие положения Кодекса этики служебного поведения работников КГБУ «МФЦ», утвержденного приказом КГБУ «МФЦ» 09.10.2015 № 110/О.

3.3. Стандарт организации очного приема заявителей работниками МФЦ

3.3.1. Прием заявителей работниками МФЦ осуществляется в течение рабочего времени, регламентированного соответствующим приказом директора МФЦ для каждого подразделения, а также трудовым договором. В целях соблюдения норм действующего трудового законодательства, а также рационального распределения рабочего времени руководителем структурного подразделения МФЦ составляется График работы, содержащий информацию о времени начала и окончания трудового дня каждого работника, задействованного в приеме заявителей, времени начала и окончания перерыва для отдыха и приема пищи (далее – График работы). Кроме того, для работников, чья трудовая функция связана с использованием специального программного обеспечения персонального компьютера, через 2 часа от начала рабочей смены и через 1,5 - 2,0 часа после обеденного перерыва устанавливаются регламентированные (технические) перерывы продолжительностью 15 минут каждый, или продолжительностью 10 минут через каждый час работы. Информация о времени начала и продолжительности регламентированных (технических) перерывов

отражается в Графике работы. График работы доводится до сведения работников МФЦ не позднее, чем за две недели до начала его действия. Факт ознакомления с Графиком работы отражается путем проставления подписи работника МФЦ в соответствующей графе.

3.3.2. Прием заявителей работниками МФЦ с целью предоставления услуг осуществляется исключительно на рабочем месте работника МФЦ – «окне приема – выдачи документов». Прием заявлений и документов в иных помещениях МФЦ, не предназначенных для приема, не допускается.

3.3.3. Работник МФЦ обязан находиться на рабочем месте с момента начала и до окончания рабочего времени, за исключением времени обеденного перерыва и времени регламентированных (технических) перерывов. При оставлении рабочего места в указанных случаях, после предварительного согласования с непосредственным руководителем, работник МФЦ должен принять меры для информирования находящихся в помещении МФЦ заявителей о причинах и продолжительности своего отсутствия, путем размещения в неработающем окне соответствующего объявления. При необходимости осуществления работником МФЦ после завершения приема заявителя процедур по оформлению принятых пакетов документов, как то: формирование реестров и актов передачи дел, формирование и сшивание дела правоустанавливающих документов, передача принятых пакетов документов курьеру, прием и обработка поступивших для выдачи заявителям результатов предоставления услуг, сканирование значительного объема принятых документов с последующим направлением в электронном виде и т.д., во избежание претензий со стороны заявителей, работник МФЦ также обязан принять меры к размещению информации о характере осуществляемых действий.

3.3.4. Для осуществления процедур по обработке принятых пакетов документов необходимо учитывать «пиковые» часы приема заявителей и избегать отвлечения от приема заявителей в периоды максимальной посещаемости МФЦ заявителями. Информация о «пиковых» часах приема

заявителей составляется руководителем структурного подразделения на основании анализа данных СУО не реже одного раза в две недели для размещения в местах присутствия заявителей. Руководитель структурного подразделения обязан в течение рабочего времени МФЦ осуществлять контроль за количеством заявителей в очереди, временем ожидания в очереди заявителей с целью распределения нагрузки на работников МФЦ, а также решения вопроса об отвлечении работников от приема для обработки принятых документов.

3.3.5. В случае несоблюдения работником МФЦ требования о размещении в «окне приема- выдачи документов» прием информации для заявителей о причинах и продолжительности перерыва, а также отсутствия работника МФЦ на рабочем месте сверх регламентированного времени без уважительных причин к допустившему нарушение трудовой дисциплины работнику возможно применение мер ответственности, предусмотренных соответствующими локальными нормативными актами МФЦ. Руководитель структурного подразделения обеспечивает надлежащий контроль за своевременным и полным размещением указанной информации в течение рабочего времени МФЦ.

3.3.6. Прием заявителей МФЦ осуществляется в порядке очереди при помощи автоматизированной системы управления очередью, в том числе по предварительной записи. Недопустимо обслуживание заявителей, не зарегистрированных в установленном порядке в СУО, за исключением случаев технической невозможности использования СУО. Регистрация заявителей в электронной очереди осуществляется в секторе информирования помещения МФЦ через инфомат (терминал) СУО самостоятельно или с помощью работника МФЦ. Регистрация в очереди заявителей с выдачей талонов осуществляется со времени начала работы структурного подразделения. Регистрация заявителя МФЦ в очереди завершается выдачей талона. Регистрация в очереди заявителей для приема (выдачи) заявлений и документов не производится, в случае превышения

времени оказания услуги оставшемуся рабочему времени МФЦ, вне зависимости от количества заявителей в очереди. В целях предотвращения развития конфликтной ситуации администратор обязан предложить заявителю получить услугу по предварительной записи.

3.3.7. Работник МФЦ, исполняющий обязанности администратора (далее - администратор), должен в случае необходимости оказать помощь заявителю в получении талона, разъяснить порядок ожидания и вызова для получения услуги, а также разъяснить возможность участия в мониторинге качества услуг. В случае возникновения технической неисправности и как следствие отсутствия возможности регистрации заявителя в СУО администратор незамедлительно ставит в известность руководителя структурного подразделения, а также доводит соответствующую информацию до заявителей МФЦ, находящихся в помещении. Администратор в течение всего времени пребывания заявителя в помещении МФЦ принимает все возможные меры для обеспечения комфортных условий для заявителя, в рамках своей компетенции предоставляет заявителю необходимую информацию о деятельности МФЦ, порядке предоставления услуг.

3.3.8. Копировщик МФЦ осуществляет копирование документов, предусмотренных пунктами 1 - 7, 9, 10, 14, 17 и 18 части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Копирование указанных документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляется бесплатно.

3.3.9. Администраторы и копировщики МФЦ при взаимодействии с заявителем придерживаются общей последовательности действий, а также речевого модуля, определенных настоящим Регламентом (Приложение 1).

3.3.10. При поступлении информации о регистрации в электронной очереди заявителя работник МФЦ обязан принять меры к незамедлительному

вызову очередного заявителя для предоставления услуги при помощи, установленной на персональном компьютере программы СУО.

Общая последовательность действий, а также речевой модуль взаимодействия работника МФЦ с заявителем при приеме документов для предоставления государственных или муниципальных услуг, а также выдаче документов определены настоящим Регламентом (Приложение 2).

3.3.11. Время ожидания в очереди заявителя не должно превышать 15 минут. Контроль времени ожидания в очереди заявителей обеспечивается руководителем структурного подразделения в течение всего рабочего времени МФЦ. В случае превышения показателя времени ожидания заявителей в очереди, руководитель структурного подразделения принимает меры к распределению нагрузки между работниками МФЦ в целях сокращения времени ожидания в очереди.

4. Общие требования к ведению приема по телефону работниками МФЦ

4.1. Телефонные переговоры являются важным элементом культуры Учреждения.

4.2. Работнику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы запрос каждого заявителя был удовлетворен, и у заявителя осталось положительное впечатление о деятельности МФЦ.

4.3. На рабочем месте работника МФЦ, осуществляющего информирование, консультирование заявителя по телефону, всегда должна находиться ручка и бумага для фиксирования в случае необходимости информации, получаемой от заявителя. В случае, если работник МФЦ не может сразу предоставить необходимую заявителю информацию, рекомендуется записать номер его телефона и перезвонить после уточнения необходимой информации.

4.4. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

4.5. Необходимо своевременно, не позднее 3 сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов, *категорически* не допускается игнорирование телефонных звонков.

4.6. При телефонном разговоре следует следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, говорить кратко, конкретно и по существу, из-за особенности телефонной связи четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал.

4.7. В случае, если работник МФЦ не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить заявителя, во избежание недопонимания.

4.8. Работник МФЦ обязан выслушать позвонившего, не перебивая его, рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.

4.9. 4.10. По завершению разговора работнику МФЦ необходимо поблагодарить заявителя за звонок.

4.11. Обратившимся по телефону заявителям необходимо предоставлять общую информацию о способах, порядке, времени предоставления государственных услуг в МФЦ.

4.12. Конфиденциальная информация не должна сообщаться по телефону без специального разрешения вышестоящего начальства (к конфиденциальной информации относятся: частные номера телефонов, адреса, другая личная информация, согласно Федеральному Закону РФ от 27.07. 2006 №152-ФЗ «О персональных данных»).

4.13. Работнику МФЦ при взаимодействии с заявителями посредством телефонной связи необходимо придерживаться общей последовательности действий, а также речевого модуля телефонных переговоров в соответствии с Приложением 3 к настоящему Регламенту.

5. Требования к внешнему виду и рабочему месту работника МФЦ

5.1. В целях формирования положительного имиджа МФЦ одежда работника должна быть чистой и опрятной, соответствовать требованиям, установленным Кодексом этики служебного поведения работников МФЦ.

5.2. Руководитель структурного подразделения должен придерживаться делового стиля одежды, не допускается спортивная одежда, открытые топы, майки, шорты.

5.3. Работники МФЦ обеспечиваются личными идентификационными карточками (бейджами) или настольными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Работник МФЦ обязан носить карточку (бейдж) в течение рабочего дня.

5.4. Работники МФЦ обязаны содержать в порядке свое рабочее место (на столе не должно быть документов, не относящихся к делу и других посторонних предметов).

5.5. Запрещено принимать пищу, в том числе напитки, на рабочем месте в рабочее время МФЦ, в том числе в обеденное время работника.

6. Порядок и формы контроля исполнения регламента

6.1. Текущий контроль соблюдения регламента работниками МФЦ осуществляется руководителем структурного подразделения.

6.2. Персональная ответственность должностных лиц за надлежащее выполнение служебных обязанностей, а также соблюдение требований настоящего Регламента, иных локальных нормативных правовых актов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

6.3. Контроль полноты и качества исполнения регламента включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие негативные отзывы о действиях специалистов МФЦ.

6.4. Проверки полноты и качества выполнения регламента осуществляются на основании приказа директора МФЦ.

6.5. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также проводиться по конкретному обращению заявителя.

6.6. Систематическое неисполнение требований настоящего Регламента, а также неудовлетворительный результат проверки является основанием для применения мер дисциплинарного взыскания в отношении виновных лиц.

Последовательность выполнения работником МФЦ действий при приеме документов для предоставления государственных и муниципальных услуг

При приеме заявления и документов, предусмотренных административным регламентом предоставления государственных и муниципальных услуг, от заявителя работник МФЦ:

1. осуществляет вызов заявителя при помощи программы СУО, установленной на персональном компьютере. В случае отсутствия заявителя звуковое информирование о вызове должно быть осуществлено повторно, но не более 3 раз. В целях обеспечения доступности оказываемых услуг, а также соблюдения показателя времени ожидания в очереди заявителей, в случае отсутствия вызываемого заявителя в течение 5 минут вызов отменяется и вызывается следующий заявитель в очереди;
2. выясняет у заявителя цель его обращения;
3. информирует заявителя о порядке, сроках и результатах предоставляемой услуги, консультирует в случае необходимости;
4. устанавливает личность заявителя (его представителя) на основании документов, удостоверяющих личность, производит проверку документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя;
5. принимает от заявителя (его представителя) заявление о предоставлении государственной (муниципальной) услуги (далее – заявление) в порядке, предусмотренном административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг;
6. проверяет полноту и правильность оформленных заявителем (представителем заявителя) заявлений, соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, требованиям соответствующих административных

регламентов. В случае отсутствия необходимых документов либо их несоответствия установленным административными регламентами требованиям, работник МФЦ уведомляет заявителя (его представителя) о возможном отказе или приостановлении предоставления государственной (муниципальной) услуги в соответствии с административными регламентами;

7. принимает заявление и документы, проставляет необходимые отметки на заявлении и документах, переводит заявление в электронную форму, вносит необходимые данные в АИС МФЦ, иной используемый при предоставлении услуги программный комплекс;

8. получает от заявителя согласие на обработку персональных данных в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Согласие на обработку персональных данных может быть дано заявителем (субъектом персональных данных) или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом;

9. регистрирует заявление в соответствующем журнале регистрации принятых заявлений;

10. в соответствии с административным регламентом предоставления услуги определяет срок получения готовых документов (срок предоставления услуги), выдает заявителю расписку о приеме заявления и документов, с указанием перечня принятых документов и срока подготовки документа. Разъясняет порядок получения результата предоставления услуги, а также срок и порядок хранения в МФЦ неполученных документов. Вручает заявителю расписку, подтверждающую факт приемки комплекта документов для получения услуги;

11. разъясняет заявителю (его представителю) о возможности участия в мониторинге качества предоставляемых услуг, а также о последовательности действий для участия в оценке качества;

12. разъясняет заявителю (его представителю) возможность оценки качества полученной услуги при помощи анкетирования, предлагает заполнить анкету МФЦ;

13. сканирует необходимые для предоставления государственной (муниципальной) услуги документы, формирует комплект документов для получения услуги, передает электронный образ заявления и документов в орган государственной (муниципальной) власти (если такое предусмотрено административным регламентом предоставления соответствующих услуг, иными документами, регламентирующими предоставление услуг, а также порядком взаимодействия МФЦ и органа, предоставляющего услугу);

14. вносит принятый комплект документов в реестр (акт) передачи дел, в случаях, предусмотренных административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, оформляет принятый комплект документов в дело;

15. передает дела с сопроводительными реестрами, актами курьеру.

**Последовательность выполнения работником МФЦ действий
при выдаче документов по результатам предоставления
государственных и муниципальных услуг**

При выдаче документов заявителю по результатам предоставления услуг работник МФЦ:

1. осуществляет вызов заявителя при помощи программы СУО, установленной на персональном компьютере. В случае отсутствия заявителя звуковое информирование о вызове должно быть осуществлено повторно, но не более 3 раз. В целях обеспечения доступности оказываемых услуг, а также соблюдения показателя времени ожидания в очереди заявителей, в случае отсутствия вызываемого заявителя в течение 5 минут вызов отменяется и вызывается следующий заявитель в очереди;

2. осуществляет поиск подлежащего выдаче документа в месте хранения подготовленных для выдачи документов;

3. производит выдачу заявителю (его представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документов, подтверждающих полномочия представителя, а также, если иное не установлено регламентирующими предоставление услуги документами, расписки с регистрационным номером, датой и подписью работника, осуществившего прием документов.

4. получает от заявителя (его представителя) подтверждение получения документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов;

5. осуществляет действия по завершению работы по заявлению в используемых для предоставления услуги программных комплексах;

6. осуществляет ежедневно проверку сроков хранения неполученных заявителями документов, формируя документы, срок хранения

в МФЦ по которым истек, с сопроводительными реестрами для отправки в органы власти.

Последовательность действий работников МФЦ, исполняющих обязанности администратора, при предоставлении государственных и муниципальных услуг

1. Администратор первым приветствует заявителя.
2. Администратор выясняет цель обращения заявителя.
3. По запросу заявителя администратор обязан информировать о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых в МФЦ, включая:
 - информацию о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, а также об органах, предоставляющих услуги;
 - организацию работы МФЦ, график работы;
 - время ожидания в очереди.
4. Администратор помогает заявителю осуществить регистрацию в СУО, разъясняя последовательность выполнения действий в терминале СУО для получения талона, при необходимости администратор самостоятельно производит регистрацию заявителя и выдает талон.
5. Администратор разъясняет заявителю порядок вызова для предоставления услуг, а также информирует заявителя о возможности оценки качества полученной услуги.
6. В случае обращения в МФЦ за получением услуг заявителей, имеющих в установленном законодательством Российской Федерации порядке право на внеочередное обслуживание, администратор принимает меры к реализации льготной категории заявителей такого права.
7. В случае возникновения конфликтной ситуации с заявителем администратор принимает меры к выведению его из зоны общения с другими заявителями и только затем приступает к решению вопроса. Администратор

обязан уведомить о конфликтной ситуации руководителя структурного подразделения.

8. При прощании администратор благодарит заявителя за обращение в МФЦ.

Основные правила ведения личного приема заявителей работниками МФЦ

1. Правило доброжелательности:

- работник МФЦ всегда вежлив и позитивно настроен по отношению к заявителям, приветствие должно сопровождаться улыбкой;

- в начале разговора необходимо поприветствовать заявителя, в конце спросить, остались ли еще какие-либо вопросы;

- если для поиска информации, документов необходимо время, следует обязательно предупредить об этом заявителя, по возвращении поблагодарить за ожидание.

2. Правило активности:

- работник МФЦ всегда нацелен на оказание помощи при решении вопроса, с которым обратился заявитель;

- работник МФЦ информирует заявителя о возможных вариантах (способах) получения услуги, а также о возможных вариантах (способах) решения проблем, возникших при получении услуги;

- для выяснения сути обращения работник МФЦ, администратор в корректной и вежливой форме задают вопросы заявителю.

3. Правило комфортности:

- работнику МФЦ, администратору необходимо говорить в среднем темпе и со средней громкостью;

- следует проговаривать все слова полностью, в случае затруднения понимания заявителем смысла слова необходимо применить близкое по значению для облегчения понимания;

- внимательно выслушивать заявителя, не заставляя повторять сказанное по несколько раз.

4. Правило корректности:

- запрещены любые проявления высокомерия, пренебрежения, неуважения к заявителю: грубость, перебивания, обвинения, замечания, намеки на медлительность, раздражение при ответе на вопрос заявителя;
- при приеме заявителей недопустимы смех, шутливые замечания.

Речевой модуль работника МФЦ при ведении личного приема

Этапы приема заявителя	Содержание	Примерные фразы
1.Приветствие	Работник обязан поздороваться первым, необходимо установить визуальный контакт. Во время общения с заявителем требуется сохранять приветливое, доброжелательное выражение лица, открытую позу	«Здравствуйте», «Доброе утро (день, вечер)» - в зависимости от времени суток
2.Выяснение цели обращения заявителя	Внимательно выслушать проблему заявителя, при необходимости задать уточняющие вопросы	«Чем могу помочь?»
3.Разъяснение запроса, информирование по предмету обращения	При разъяснении необходимо использовать доходчивый язык, доступный для заявителя с примерами, с пояснениями (не юридический). Во время разговора следует обращаться к заявителю по имени-отчеству. На протяжении приема следует сохранять визуальный контакт с заявителем. Во время разговора с заявителем необходимо делать паузы и интонационно выделять ключевые фразы. Предложить оптимальное решение проблемы заявителя, допустимо предложение нескольких вариантов, оставив принятие окончательного решения за заявителем. Помогать заполнить заявление (например: диктует текст, указывает место подписи)	«Вы можете написать заявление и вам будут переводить пенсию в банк или приносить домой». Необходимо исключить фразы, типа: «Вы должны»
4.Завершение приема	Завершение разговора, прощание	«У Вас есть еще какие-нибудь вопросы?», «До свидания», «Всего Вам хорошего», «Всего Вам доброго». В зависимости от вида обращения заявителя

		(получение свидетельства о рождении ребенка) «Поздравляем!», (справка о смерти или другие сопутствующие услуги – деликатно выразить соболезнования «Приношу свои соболезнования / Сочувствую»
--	--	---

**Речевой модуль ведения приема заявителей работником МФЦ
по телефону**

Этапы приема заявителя	Содержание	Примерные фразы
1. Поступление звонка (начало разговора)	Приветствие работником МФЦ заявителя	«Здравствуйте», «Доброе утро (день, вечер)» - в зависимости от времени суток
2. Идентификация МФЦ	В обязательном порядке сообщается наименование МФЦ	«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», «КГБУ «МФЦ»
3. Идентификация работника МФЦ	В обязательном порядке сообщается должность и фамилия, имя, отчество работника МФЦ	«Документовед Петрова Анна Игоревна»
4. Идентификация заявителя	Выяснение имени отчества заявителя	«Как к Вам обращаться?», «Представьтесь, пожалуйста»
5. Выяснение цели обращения заявителя	Фразы работника должны выражать предложение помочь заявителю	«Слушаю Вас», «Чем я могу Вам помочь?»
6. Обсуждение обстоятельств обращения, работа с запросом	Предложить несколько вариантов решения вопроса, все предложения аргументировать, но выбор остается за заявителем	«Да, Вы можете подать документы в любом ближайшем к Вам МФЦ (перечислить адреса)»
7. Завершение разговора	Прощание	«У Вас есть еще какие-нибудь вопросы?», «До свидания», «Всего Вам хорошего», «Спасибо, что позвонили», «Мы обязательно перезвоним Вам завтра в 14.00»