

ПРИКАЗ

О внесении изменений в Регламент предоставления государственных и муниципальных услуг работниками краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Дата 27.08.2018

№ 248/О

В целях соблюдения требований действующего законодательства по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечения надлежащего качества их оказания,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в Регламент предоставления государственных и муниципальных услуг работниками краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденный приказом КГБУ «МФЦ» от 09.12.2015 № 135/О (в редакции приказов от 07.04.2017 №28/О, от 14.08.2017 №72/О, от 20.12.2017 145/О), согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Заместителю директора, заместителям директора-начальникам отделов, руководителям подразделений обеспечить ознакомление с настоящим приказом работников, ответственных за взаимодействие с заявителями.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



И.В. Гордеев

Раздел 2. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» работниками МФЦ п. 2.1.2 дополнить следующим:

2.1.2.:.....

- разъяснение каждому заявителю многофункционального центра возможности регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА); осуществление регистрации в ЕСИА (иных действий в ЕСИА по запросу заявителя в рамках своих полномочий).

Раздел 3. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей

Дополнить следующим:

.....3.4. Особенности очного приема работниками МФЦ заявителей с ограниченными возможностями здоровья

3.4.1. Для осуществления наиболее эффективного взаимодействия с заявителями, имеющими ограниченные возможности здоровья, работник МФЦ обязан учитывать состояние здоровья, физические, психические, личностные особенности граждан указанной категории.

3.4.2. Общие принципы взаимодействия работника МФЦ с заявителями, имеющими нарушения зрения:

-при обращении в многофункциональный центр человека, имеющего нарушение зрения, работник МФЦ (администратор, работник приема и пр.) должен поприветствовать его первым, назвав себя;

-работник МФЦ обязан поинтересоваться у заявителями с нарушениям зрения о необходимости помощи, объеме помощи, в случае положительного ответа предпринять соответствующие действия;

-при необходимости зачитывания человеку с нарушением зрения какой-либо информации сначала следует предупредить его об этом; читать надо все, воздержавшись от комментариев: название, даты, текст документа - от заголовка до конца, ничего не пропуская, не объясняя редко употребляемых или международных слов;

3.4.3. Общие принципы взаимодействия работника МФЦ с заявителями, имеющими нарушения слуха:

-при обращении в многофункциональный центр человека, имеющего нарушение слуха, работник МФЦ обязан поприветствовать его, максимально четко артикулируя и замедляя свой темп речи, в процессе диалога не загромождать лицо руками, волосами или какими-то другими предметами;

- фразы должны быть построены информационно насыщенно, с избеганием несущественной информации;
 - в случае непонимания информации заявителем с нарушением слуха работник МФЦ обязан перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, используя естественные жесты, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного;
 - работник МФЦ должен использовать письменную форму речи, если возникают трудности при устном общении (непонимании) с заявителем, имеющим нарушение слуха;
 - работник МФЦ обязан поставить заявителя с нарушением слуха в известность о возможности сурдоперевода (при наличии такой возможности в подразделении).
- 3.4.4. Общие принципы взаимодействия работника МФЦ с заявителями, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата:
- работник МФЦ обязан первым поприветствовать заявителя, приняв меры к установлению одного зрительного уровня с человеком на коляске;
 - работник МФЦ обязан соблюдать этику взаимоотношений с заявителями, имеющими гиперкинезы (патологические внезапно возникающие непроизвольные движения в различных группах мышц), не реагируя на непроизвольные движения человека;
 - работник МФЦ при взаимодействии с заявителем, испытывающим речевые затруднения, обязан внимательно выслушивать информацию, при необходимости оказать помощь при формировании сути обращения. Работник МФЦ обязан терпеливо, дружелюбно и доходчиво, используя четкую деловую фразеологию, доводить информацию до полного понимания ее собеседником.