



от 27 апреля 2018 г. № 219

г. Улан-Удэ

**Об утверждении стандарта обслуживания заявителей
при организации предоставления государственных и
муниципальных услуг в государственном бюджетном учреждении
«Многофункциональный центр Республики Бурятия
по предоставлению государственных и муниципальных услуг»**

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Бурятия и во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 17.02.2017 № 209 «О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Республики Бурятия **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр Республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

**Глава Республики Бурятия -
Председатель Правительства
Республики Бурятия**



А. Цыденов

Проект представлен Администрацией Главы
и Правительства
тел. 21-12-48

лн1

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей при организации предоставления
государственных и муниципальных услуг в государственном
бюджетном учреждении «Многофункциональный центр
Республики Бурятия по предоставлению государственных и
муниципальных услуг»

1. Настоящий стандарт обслуживания заявителей государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр Республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт) регулирует отношения, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр Республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

2. Понятия, используемые в настоящем Стандарте:

2.1. Государственная услуга - деятельность по реализации функций, соответственно, федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

2.2. Муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

2.3. Заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государ-

ственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их законные или уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

2.4. АИС МФЦ - Республиканская государственная автоматизированная информационная система «Многофункциональный центр Республики Бурятия».

2.5. Специалист МФЦ - лицо, состоящее с МФЦ в трудовых отношениях и обеспечивающее организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющее консультирование заявителей, прием запросов заявителей о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, выдачу результата предоставления государственной (муниципальной) услуги.

2.6. Call-центр - центр телефонного обслуживания, предназначенный для ответов на вопросы заинтересованных лиц. Номер телефона call-центра - 8(3012) 287-287. Оператор call-центра, являющийся специалистом МФЦ, осуществляет прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ, с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.7. Электронная система управления очередью - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации заявителей в очереди, учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от целей обращения, 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.

2.8. Талон электронной очереди - контрольный листок, который подтверждает запись на прием для получения государственной (муниципальной) услуги.

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

2.10. Окно - рабочее место специалиста МФЦ, оборудованное для приема и выдачи документов.

2.11. Стойка администратора - окно (иное специально оборудованное рабочее место специалиста МФЦ), предназначенное для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации.

2.12. Обращение - обращение заявителя по вопросу предоставления государственной (муниципальной) услуги в виде консультации, приема за-

проса или выдачи результата предоставления государственной (муниципальной) услуги.

2.13. Соглашение о взаимодействии - соглашение о взаимодействии между МФЦ и органами, предоставляющими государственные услуги или органами, предоставляющими муниципальные услуги, устанавливающее порядок взаимодействия МФЦ и органов при организации предоставления государственных (муниципальных) услуг.

2.14. Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги.

3. Настоящий Стандарт разработан в целях:

3.1. Обеспечения высокого уровня качества обслуживания заявителей МФЦ.

3.2. Повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям.

3.3. Повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

3.4. Обеспечения удобства и комфорта заявителей при обращении в МФЦ.

4. На специалистов МФЦ возлагаются функции по организации обслуживания заявителей:

4.1. Прием, консультирование по запросу при личном обращении заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4.2. Консультирование по телефону по запросу заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4.3. Регистрация запросов заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4.4. Информирование заявителей о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

4.5. Выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю (представителю заявителя).

4.6. Работа с жалобами заявителей.

5. Прием заявителей в МФЦ осуществляется при их личном обращении в МФЦ в соответствии с режимом работы МФЦ.

6. 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.

7. МФЦ осуществляет прием заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых в МФЦ, в рамках заключенных соглашений о взаимодействии.

Количество одновременно работающих окон должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди не более 15 минут.

8. 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 представлять интересы получателя услуги.

9. Прием заявителей в МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется посредством электронной системы управления очередью, которая имеет следующую последовательность действий:

9.1 Выбор заявителем цели обращения на экране терминала электронной очереди.

9.2. Получение талона электронной очереди со следующими реквизитами:

- дата и время выдачи талона;
- номер талона;
- цель обращения;
- наименование МФЦ;
- наименование (номера) окон.

9.3. Вызов заявителя с помощью системы голосового оповещения с одновременным отображением номера талона электронной очереди на табло.

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

11. Прием заявителей МФЦ в окна осуществляется после вызова заявителя при предъявлении талона электронной очереди.

12. Если заявитель после звукового сигнала оповещения и отображения номера талона электронной очереди на табло не подходит к соответствующему окну после трех повторов звукового оповещения, очередь аннулируется, прием заявителя не осуществляется.

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

14. Обслуживание заявителей в окнах специалистами МФЦ осуществляется при совпадении сведений о заявителе, указанных в пульте

оператора электронной очереди с предъявленным заявителем талоном электронной очереди.

15. Специалист МФЦ отказывает в обслуживании заявителей, если отсутствуют документы, предусмотренные пунктом 8 настоящего Стандарта.

16. Осуществление заявителем действий, свидетельствующих о пренебрежении к общественному порядку и общепринятым нормам морали, допущение оскорбительных высказываний (угрозы, оскорбления, использование нецензурной лексики) в адрес сотрудников МФЦ, посетителей и иных лиц, находящихся в помещении МФЦ, является основанием для отказа в обслуживании заявителя. Специалист МФЦ вызывает сотрудников полиции для пресечения противоправных действий.

17. Порядок предварительной записи для обращения в МФЦ.

17.1. Предварительная запись осуществляется на 14 календарных дней вперед по выбору заявителя:

- при личном обращении в МФЦ;
- по телефону call-центра;
- через официальный сайт МФЦ в сети Интернет.

17.2. При осуществлении предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

- заявитель – физическое лицо: фамилия, имя, отчество;
- заявитель – юридическое лицо: наименование юридического лица;
- номер телефона для контакта;
- адрес электронной почты (по желанию);
- желаемые дата и время предоставления государственной и муниципальной услуги;
- наименование государственной и муниципальной услуги.

При осуществлении предварительной записи заявителю сообщается порядок активации талонов электронной очереди в терминалах электронной очереди.

17.3. Предварительная запись аннулируется:

17.3.1. Если сведения, которые сообщил заявитель при предварительной записи, не соответствуют документам, представленным заявителем при личном приеме, или недостоверны. В таком случае заявителю предлагается обратиться за услугой в порядке, установленном пунктом 9.2 настоящего Стандарта.

17.3.2. В случае неявки заявителя в установленное время.

17.3.3. В случае отказа заявителя от предварительной записи.

17.4. Прием заявителей по предварительной записи осуществляется специалистом МФЦ в течение всей продолжительности рабочего дня в соответствии с установленным графиком приема заявителей.

17.5. Вызов посетителя по предварительной записи осуществляется после активации талона электронной очереди не ранее 15 минут до време-

ни приема по предварительной записи и не позднее 15 минут после времени приема по предварительной записи.

17.6. При отсутствии заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

18. Право на внеочередное обслуживание имеют заявители, относящиеся к следующим категориям:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, Герои Социалистического труда, Герои Труда Российской Федерации;
- инвалиды I группы.

19. При приеме запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг от заявителей специалист МФЦ:

- устанавливает предмет обращения;
- проверяет наличие документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, исходя из соответствующего перечня документов, указанного в административном регламенте предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- в случае, если при проверке документов установлены факты отсутствия документов, предусмотренных административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги, специалист МФЦ уведомляет об этом заявителя. При несогласии заявителя устранить нарушения специалист МФЦ уведомляет его о том, что указанное обстоятельство является основанием для отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

20. При приеме запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг заявители в обязательном порядке информируются специалистом МФЦ:

- о сроках предоставления государственной (муниципальной) услуги, планируемой дате обращения за результатом предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- о возможности получения информации о ходе выполнения запросов заявителей о предоставлении государственной (муниципальной) услуги по телефону call-центра, на официальном сайте МФЦ, а также официальных сайтах органов, предоставляющих услугу (в случае наличия такой возможности);

- о возможности оценить качество предоставления государственных (муниципальных) услуг.

21. Передача запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг в органы государственной власти, органы местного самоуправления осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии специалистом МФЦ. В случае, если передача запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг не требуется, государственная (муниципальная) услуга оказывается специалистом МФЦ в день

приема и регистрации запроса посредством АИС МФЦ, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии.

22. Результаты предоставления государственных (муниципальных) услуг направляются в МФЦ органами государственной власти и органами местного самоуправления в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

23. Специалисты МФЦ обеспечивают выдачу результатов предоставления государственных услуг, поступивших в АИС МФЦ, в соответствии с требованиями, установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.03.2015 № 250 «Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем» и соглашениями о взаимодействии.

24. При обслуживании заявителей посредством телефонной связи:

24.1. МФЦ обеспечивает:

- ведение аудиозаписи всех входящих и исходящих вызовов для консультирования (информирования) заявителей;
- доступность и надежность работы телефонных каналов связи;
- регистрацию входящих и исходящих вызовов.

24.2. Оператор call-центра осуществляет консультирование (информирование) заявителей по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг заявителям, прием запросов по которым ведется в МФЦ.

24.3. Результатом приема вызова является:

- информирование заявителя посредством интерактивного речевого взаимодействия;
- прием вызова свободным оператором call-центра;
- формирование заявителем речевого сообщения.

24.4. Посредством интерактивного речевого взаимодействия заявитель может получить информацию:

- об адресе и режиме работы МФЦ;
- о готовности результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг.

24.5. Посредством интерактивного речевого взаимодействия заявитель может связаться со специалистами МФЦ или в случае, когда все опе-

раторы call-центра заняты, ожидать ответа в автоматически формируемой очереди.

24.6. Оператор call-центра осуществляет консультирование заявителей:

- о местонахождении МФЦ и схеме проезда;
- о режиме работы МФЦ;
- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
- о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- о перечне необходимых документов для получения государственной (муниципальной) услуги;
- о сроках предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;
- о поступлении результата предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ.

24.7. Рекомендуемое время для телефонного разговора не более 3 минут.

25. При наступлении нештатных ситуаций (отключение электроэнергии, неработоспособность АИС МФЦ, электронной системы управления очередью, затопление и т. п.), возникающих в процессе обслуживания заявителей, специалисты МФЦ руководствуются локальными актами МФЦ.

26. По запросу заявителя осуществляется выезд специалиста МФЦ к заявителю для приема запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее - выезд специалиста МФЦ).

26.1. Выезд специалиста МФЦ осуществляется на всей территории Республики Бурятия.

26.2. Перечень категорий граждан, для которых выезд специалиста МФЦ осуществляется бесплатно:

- 1) инвалиды I группы;
- 2) ветераны Великой Отечественной войны;
- 3) Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации.

26.3. Выезд специалиста МФЦ для заявителей, не относящихся к категориям граждан, указанных в пункте 26.2 настоящего Стандарта, осуществляется на платной основе.
