

Государственное автономное учреждение Краснодарского края
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края»
(ГАУ КК «МФЦ КК»)

ул. Коммунаров, д. 276/2, г. Краснодар, 350020, Тел. 8(861) 299-83-15

Эл. почта: mfc@mfc.krasnodar.ru, Сайт: e-mfc.ru

ОКПО 20936732, ОГРН 1132310009611, ИНН/КПП 2310173039/231001001

Дата 09.06.2021

№ 03-14/161

г. Краснодар

ПРИКАЗ

**О внесении изменений в приказ ГАУ КК «МФЦ КК» от 06.04.2021 № 03-14/88
«Об утверждении Регламента организации предоставления государственных
и муниципальных услуг на территории Краснодарского края государственным
автономным учреждением Краснодарского края «Многофункциональный
центр предоставления государственных и муниципальных услуг
Краснодарского края»**

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ КК «МФЦ КК», а также установления единых правил обслуживания заявителей работниками ГАУ КК «МФЦ КК» при организации предоставления ГАУ КК «МФЦ КК» государственных и муниципальных услуг на территории Краснодарского края п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ ГАУ КК «МФЦ КК» от 06.04.2021 № 03-14/88 «Об утверждении Регламента организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Краснодарского края государственным автономным учреждением Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» изменения, изложив приложение в редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Руководителям структурных подразделений ГАУ КК «МФЦ КК», в том числе филиалов ГАУ КК «МФЦ КК», обеспечить исполнение настоящего приказа и ознакомление с настоящим приказом подчиненных работников ГАУ КК «МФЦ КК».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Заместитель директора



А.Ю. Кутков

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

приказом ГАУ КК «МФЦ КК»

от 09.06.2021 года № 03-14/161

РЕГЛАМЕНТ

**организации предоставления государственных
и муниципальных услуг на территории Краснодарского края
государственным автономным учреждением Краснодарского края
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг Краснодарского края»
(далее – Регламент)**

г. Краснодар
2021

Оглавление

№ п/п	Наименование	Страница
1	Назначение Регламента	3
2	Область применения Регламента	3
3	Ответственность	3
4	Нормативные документы	3-5
5	Основные понятия и сокращения, используемые в Регламенте	5-8
6	Доступность и комфортность здания (помещения) МФЦ	8-9
6.1	Требования к размещению и помещениям МФЦ	9
6.2	Требования к режиму работы филиалов МФЦ	9
7	Качество организации и предоставления услуг в МФЦ	9-24
7.1	Критерии качества предоставления услуг	9
7.2	Требования к взаимодействию с заявителями	9-11
7.3	Требования к использованию электронной очереди	11-12
7.4	Требования к использованию предварительной записи	12-13
7.5	Требования к сектору информирования и ожидания	13-14
7.6	Требования к работнику сектора информирования и ожидания	14-15
7.7	Требования к сектору приема заявителей	15-16
7.8	Требования к работнику сектора приема заявителей	16-19
7.9	Требования к работнику сектора контрольно-аналитической работы	19-22
7.10	Требования к обслуживанию заявителей с ограниченными возможностями здоровья	22-23
7.11	Требования к обслуживанию заявителей, создающих конфликтные ситуации	23
7.12	Требования к обслуживанию заявителей при наступлении нештатных ситуаций	23-24
7.13	Требования к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении услуг	24
7.14	Требования к выездному обслуживанию заявителей	24
7.15	Требования к общению с гражданами по телефону контактного центра	24-25
7.16	Требования к организации приема обращений от заявителей	25
7.17	Требования к имиджу работника филиала МФЦ	25-26
8	Организация документооборота и хранения документов	26
9	Организация деятельности руководителя филиала МФЦ/заместителя руководителя филиала МФЦ	26-27
	Приложение 1 «Примерный перечень документов, удостоверяющих личность заявителя»	28
	Приложение 2 «Примерный перечень документов, удостоверяющих личность заявителя (представителя)»	29-30
	Приложение 3 «Реестр передачи дел»	31
	Приложение 4 «Заявление о возврате документов»	32
	Приложение 5 «Расписка об отказе в приеме документов»	33
	Приложение 6 «Требования к внешнему виду работников МФЦ»	34-36
	Приложение 7 «Памятка по стандартизации рабочего места»	37-38

1. Назначение Регламента

1.1. Регламент устанавливает порядок взаимодействия всех работников государственного автономного учреждения Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края», включая его филиалы (далее – МФЦ), с заявителями, обратившимися за получением государственных и/или муниципальных услуг, и органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги по принципу «одного окна» на базе МФЦ с учетом требований стандартов предоставления государственных и/или муниципальных услуг, технологических схем предоставления государственных и/или муниципальных услуг, а также соглашений о взаимодействии (далее – Регламент).

1.2. Регламент разработан в целях обеспечения:

- 1) соблюдения единых требований к организации предоставления государственных и/или муниципальных услуг;
- 2) повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и/или муниципальных услуг заявителям;
- 3) повышения степени удовлетворенности заявителей за счет повышения качества организации предоставления государственных и/или муниципальных услуг;
- 4) соблюдения требований комфортности и доступности для получателей государственных и/или муниципальных услуг, установленных законодательством РФ;
- 5) профессионального обслуживания заявителей.

2. Область применения Регламента

2.1. Настоящий Регламент обязателен для соблюдения всеми работниками МФЦ вне зависимости от занимаемой должности и форм заключения договоров (трудовой, гражданско-правовой договор и т.д.).

2.2. Регламент доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем публикации на едином портале многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.e-mfc.ru), а также размещается в местах обслуживания заявителей (сектор информирования и ожидания), и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

3. Ответственность

3.1. Текущий контроль соблюдения Регламента работниками МФЦ осуществляется директором МФЦ, а также работниками МФЦ в части своей компетенции.

3.2. Работники МФЦ несут персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение требований, изложенных в Регламенте, в соответствии с действующим законодательством РФ.

4. Нормативные документы

4.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Конституцией РФ;
- 2) Гражданским кодексом РФ;
- 3) Трудовым кодексом РФ;
- 4) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 5) Федеральным законом от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

- 6) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон № 152-ФЗ);
- 7) Федеральным законом от 17.07.2009 № 172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»;
- 8) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ);
- 9) Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»;
- 10) Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- 11) Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
- 12) Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;
- 13) Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Постановление № 1376);
- 14) Приказом Министерства экономического развития РФ от 27.05.2016 № 322 «Об утверждении методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 15) Приказом Министерства экономического развития РФ от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы» (далее – Приказ № 612);
- 16) Законом Краснодарского края от 02.03.2012 № 2446-КЗ «Об отдельных вопросах организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Краснодарского края»;
- 17) Постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27.02.2015 № 110 «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно» (далее – Постановление № 110);
- 18) Постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 05.09.2018 № 545 «Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края»;
- 19) Распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 01.07.2013 № 590-р «О создании государственного автономного учреждения Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края»;

20) Распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 12.11.2013 № 897-р «Об уполномоченном многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг в Краснодарском крае»;

21) Приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 20.01.2017 № 10 «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края»;

22) Уставом государственного автономного учреждения Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» утвержденным приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 31.10.2019 № 2335;

23) Приказом ГАУ КК «МФЦ КК» от 29.12.2017 № 235-П «О создании филиалов ГАУ КК «МФЦ КК» и об утверждении Положения о Филиале государственного автономного учреждения Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края»;

24) Положением о порядке рассмотрения обращений в государственном автономном учреждении Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края», утвержденным приказом ГАУ КК «МФЦ КК» от 18.05.2018 № 149-П;

25) иными действующими нормативными правовыми актами РФ.

5. Основные понятия и сокращения, используемые в Регламенте

5.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные понятия и сокращения:

1) МФЦ – государственное автономное учреждение Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края», состоящее из центрального аппарата и филиалов, расположенных на территории муниципальных образований Краснодарского края, в составе которых могут создаваться структурные подразделения: офисы, территориально обособленные структурные подразделения (далее – ТОСП);

2) филиал МФЦ – офис филиала МФЦ, территориально обособленное структурное подразделение (ТОСП), организующее исполнение основных и обеспечивающих видов деятельности;

3) заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в филиал МФЦ, с запросом (заявлением) о предоставлении государственной и/или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

4) представитель – лицо, которое вправе действовать от имени и в интересах другого лица (представляемого) в отношениях с третьими лицами, в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления, который непосредственно создает, изменяет и прекращает гражданские права и обязанности представляемого. Законным представителем физического лица признаются законные его представители в соответствии с гражданским законодательством; уполномоченный представитель физического лица действует только на основании доверенности в соответствии с гражданским законодательством;

5) работник МФЦ – работник, осуществляющий деятельность по трудовому договору с МФЦ и в соответствии с должностной инструкцией;

6) работник сектора информирования и ожидания – работник МФЦ, осуществляющий консультирование лиц, обратившихся в МФЦ, в секторе информирования и ожидания;

- 7) работник сектора приема заявителей – работник МФЦ, осуществляющий работу в окне обслуживания, а также выездное обслуживание заявителей;
- 8) работник сектора контрольно-аналитической работы – работник МФЦ, осуществляющий обработку и хранение документов;
- 9) работник контактного центра – работник МФЦ, осуществляющий информирование заявителей по вопросам, связанным с организацией предоставления государственных и/или муниципальных услуг в МФЦ, посредством отдельной телефонной линии;
- 10) курьер – работник МФЦ, ответственный за перевозку документов;
- 11) сектор информирования и ожидания – функциональный сектор филиала МФЦ, отвечающий требованиям п. 8, 9 Постановления № 1376;
- 12) сектор приема заявителей – функциональный сектор филиала МФЦ, отвечающий требованиям п. 10 Постановления № 1376;
- 13) сектор контрольно-аналитической работы – функциональный сектор филиала МФЦ, отвечающий за формирование дел, электронный документооборот с органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями и учреждениями, предоставляющими государственные и/или муниципальные услуги, контроль за прохождением документов, в том числе в отношении документооборота между офисом и ТОСП, передачу дел в органы и получение результатов предоставления государственных и/или муниципальных услуг из органов в соответствии с соглашениями о взаимодействии; мониторинг поступивших возвратов и отказов органов в целях определения их правомерности; текущий контроль за соблюдением сроков предоставления государственных и/или муниципальных услуг;
- 14) окно обслуживания – специально оборудованное рабочее место сектора приема заявителей филиала МФЦ, предназначенное для приема заявителей, формирования дел, выдачи результатов государственных и/или муниципальных услуг, организованное в соответствии с положениями Постановления № 1376;
- 15) контактный центр – специально оборудованное рабочее место, предназначенное для информирования заявителей посредством отдельной телефонной линии по вопросам, связанным с организацией предоставления государственных и/или муниципальных услуг в МФЦ, контактный номер телефона (8-800-30-23-444);
- 16) услуга – государственная и/или муниципальная услуга, предоставляемая соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Краснодарского края, а также органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия, организациями и учреждениями, предоставляющими государственные и/или муниципальные услуги;
- 17) соглашение о взаимодействии – порядок взаимодействия между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления при организации предоставления услуг в МФЦ;
- 18) терминал электронной очереди – устройство программно-аппаратного комплекса в составе электронной системы управления очередью, обеспечивающее выдачу талона электронной очереди;
- 19) талон электронной очереди – талон, содержащий следующие реквизиты: наименование филиала МФЦ; номер очереди; ФИО заявителя; цель обращения заявителя (подать/получить документы); наименование выбранной организации; дата и время выдачи талона электронной очереди; общее количество заявителей, ожидающих в очереди; номер телефона контактного центра «Мои Документы»; информация о возможности оценить качество предоставленной услуги в инфокиоске; пароль для оценки качества обслуживания; информация о действиях заявителя при обнаружении подозрительного предмета или оставленной вещи;
- 20) дело – заявление (запрос) о предоставлении услуги с прилагаемыми к нему документами;

21) результат услуги – положительный результат предоставления или мотивированный отказ в предоставлении услуги, а также дело, предназначенное для передачи заявителю, при положительном результате предоставления услуг или мотивированном отказе в предоставлении услуг в случаях, установленных стандартами предоставления услуг, технологическими схемами предоставления услуг;

22) стандарт услуги – документ, разработанный на основании нормативно-правовых актов, определяющий условия и порядок организации предоставления услуг, в том числе категории заявителей, имеющих право на обращение за получением услуг, исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуг с разделением на информацию, которую заявитель должен предоставить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, а также формы заявлений и иных документов, которые подлежат заполнению заявителями, и другое;

23) технологическая схема – это подробное описание (в том числе в электронном виде) требований, условий, процесса предоставления услуг, содержащее детализированные разъяснения, в том числе не формализованные в стандартах услуг и иных нормативных правовых актах, а также информацию о требуемых ресурсах, которые обеспечивают процесс предоставления услуг;

24) комплексный запрос – возможность предоставления в МФЦ нескольких услуг посредством подачи заявителем единого заявления;

25) межведомственное информационное взаимодействие – взаимодействие, осуществляемое в целях предоставления услуг по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Закона № 210-ФЗ, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, МФЦ;

26) межведомственный запрос – документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления услуги, направленный органом, предоставляющим услугу, либо МФЦ в орган, предоставляющий услуги, на основании запроса о предоставлении услуги или запроса;

27) ЕПГУ – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – www.gosuslugi.ru;

28) РПГУ – «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – www.pgu.krasnodar.ru;

29) АИС МФЦ – автоматизированная информационная система многофункциональных центров Краснодарского края;

30) ПК ПВД – программный комплекс «Прием и выдача документов» по услугам федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии;

31) система «Электронная очередь» – комплекс программно-аппаратных средств, позволяющий оптимизировать управление потоком заявителей, включающий в себя электронные табло, систему звукового оповещения, принтер талонов, оборудование для оснащения мест операторов и программное обеспечение;

32) ЕСИА – единая система идентификации и аутентификации;

33) единый портал МФЦ – единый портал многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – www.e-mfc.ru;

34) ЕМСЭД КК – единая межведомственная система электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края;

35) служебная информация – любая, не являющаяся общедоступной и не подлежащая разглашению информация, находящаяся в распоряжении работников МФЦ в силу их служебных обязанностей, распространение которой может нанести ущерб законным интересам МФЦ, заявителям МФЦ;

36) СМЭВ – система межведомственного электронного взаимодействия осуществляемого, в целях предоставления услуг по вопросам обмена документами и информацией в электронной форме, между органами, предоставляющими услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Закона № 210-ФЗ, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, МФЦ;

37) обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления, МФЦ или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, МФЦ;

38) органы – федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти Краснодарского края, а также органы местного самоуправления, осуществляющие исполнительно-распорядительные полномочия; организации и учреждения, предоставляющие услуги;

39) жалоба на нарушение порядка предоставления услуги (далее – жалоба) – требование заявителя или его представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим услугу, МФЦ, должностным лицом органа, предоставляющего услугу, или МФЦ либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем услуги.

6. Доступность и комфортность здания (помещения) МФЦ

6.1. Требования к размещению и помещениям МФЦ:

6.1.1. Здания (помещения) МФЦ, ТОСП оборудуются и оснащаются в соответствии с требованиями Постановления № 1376.

6.1.2. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка, оборудованная необходимыми внешними навигационными указателями (дорожные знаки, знаки парковки) для автомобильного транспорта заявителей, в том числе предусматривающая места для специализированных автотранспортных средств для инвалидов.

6.1.3. Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы.

6.1.4. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический Регламент безопасности зданий и сооружений».

6.1.5. Внешнее и внутреннее оформление здания по цветовой гамме должно соответствовать единому фирменному стилю МФЦ, утвержденному Приказом № 612.

6.1.6. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход; в случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

6.1.7. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством РФ должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

6.1.8. В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

6.1.9. Помещение филиала МФЦ состоит из следующих функциональных секторов:

- 1) сектор информирования и ожидания;
- 2) сектор приема заявителей;
- 3) сектор контрольно-аналитической работы (при наличии).

6.2. Требования к режиму работы филиалов МФЦ

6.2.1. Прием заявителей в филиалах МФЦ, а также режим работы ТОСП, осуществляется в соответствии с положениями Постановления № 1376;

6.2.2. График (режим) выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях на территории Краснодарского края определяется приказом МФЦ с учетом расчетной потребности в работе ТОСП;

6.2.3. Работа филиалов МФЦ осуществляется в соответствии с графиком работы, утвержденным директором МФЦ.

6.2.4. Работники филиала МФЦ осуществляют трудовую деятельность в соответствии с графиком работы, утвержденным руководителем филиала МФЦ. График работы включает в себя время начала и окончания смен, перерывы для отдыха и питания работников филиала МФЦ. Руководитель филиала МФЦ осуществляет контроль за исполнением графика работы.

7. Качество организации и предоставления услуг в МФЦ

7.1. Критерии качества предоставления услуг:

7.1.1. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуг не должно превышать 15 минут.

7.1.2. Своевременность предоставления услуг.

7.1.3. Оперативное и качественное обслуживание заявителей.

7.1.4. Вежливость и компетентность работника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуг.

7.1.5. Комфортность условий в помещении, где предоставляются услуги.

7.1.6. Доступность информации о порядке предоставления услуг.

7.1.7. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг на базе МФЦ должен составлять не менее 90 процентов.

7.1.8. Отсутствие жалоб на нарушение порядка предоставления услуги в филиале МФЦ или его работниками при получении заявителем услуги.

7.1.9. Обеспечение сохранности информации, содержащей конфиденциальные сведения.

7.1.10. Эффективное использование межведомственного и организационного взаимодействия между органами на базе МФЦ.

7.2. Требования к взаимодействию с заявителями

7.2.1. При устном обращении заявителя работник филиала МФЦ отвечает на вопросы заявителя о порядке предоставления услуг в рамках заключенных соглашений о взаимодействии, устанавливает наличие у заявителя документов, необходимых для предоставления услуг, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.), помогает разобраться в каждой конкретной ситуации заявителя в пределах своей компетенции, вежливо и доступно объясняет варианты решения вопроса, в корректной форме доносит информацию до заявителя.

7.2.2. Прием заявлений о предоставлении услуг, копирование документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Закона № 210-ФЗ, информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг, в филиале МФЦ осуществляются бесплатно.

7.2.3. Филиал МФЦ осуществляет свою деятельность по принципу «одного окна», что подразумевает под собой предоставление услуги после однократного обращения заявителя с запросом в филиал МФЦ, при котором дальнейшие действия, в том числе межведомственное взаимодействие с соответствующим запросом, осуществляются филиалом МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами РФ, Краснодарского края, органов местного самоуправления и соглашениями о взаимодействии.

7.2.4. Филиал МФЦ направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации (при наличии технической возможности), которые находятся в распоряжении органов, в соответствии с нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии.

7.2.5. При предоставлении услуг, включая информирование и консультирование, работник филиала МФЦ обязан соблюдать следующие требования к обслуживанию граждан:

1) одинаково уважительно относиться к заявителям и оказывать внимание вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса;

2) обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известно его имя (имя и отчество), то использовать его в качестве обращения;

3) приветствовать заявителя улыбкой и словами «Здравствуйте» или «Добрый день», «Добрый вечер», при необходимости представиться, называя свою фамилию, имя и должность;

4) внимательно слушать заявителя, не прерывать его в середине фразы и не проявлять нетерпение в разговоре с ним на темы, касающиеся деятельности МФЦ;

5) разговаривая с заявителем, смотреть на него, а не куда-либо в сторону, не кричать, но говорить так, чтобы заявитель слышал;

6) в случае возникновения сомнений по поводу информации, предоставленной заявителем, необходимо уточнить данные, чтобы максимально понять потребности заявителя;

7) чётко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителей, давать пояснения касательно предоставления услуг;

8) общаясь с заявителем, воздерживаться от слов «нельзя», «нет», «никогда» - то есть от негативных (отрицательных) форм ответов;

9) не следует употреблять выражения: «Я не знаю», «Мне неизвестно...»; их следует заменять фразами «Разрешите, я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я ...» и т.д.;

10) не следует навязывать заявителю свою точку зрения, необходимо как можно реже употреблять выражения типа: «Вы должны», вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам» (например, вместо фразы «Для получения данной услуги Вы должны предоставить паспорт» употреблять «Обязательным документом для получения данной услуги является Ваш паспорт»);

11) в случае необходимости, мягко, ненавязчиво и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

12) если заявитель говорит раздраженно, необходимо выслушать его спокойно, уделить внимание его претензиям; задавать вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы; предложить одно или несколько решений его проблемы в случае, если она связана с предоставлением услуги;

13) если допущена ошибка, признать это и извиниться; если ошибка была допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги («Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причиненные Вам неудобства»);

14) согласовать с заявителем действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить заявителя за то, что он обратил внимание работника

филиала МФЦ на проблему, заверить, что работник филиала МФЦ постарается как можно быстрее исправить ситуацию;

15) при нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях, пригласить руководителя филиала МФЦ или лицо, его замещающее, предварительно сообщив об этом заявителю словами «Для решения вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, сейчас я всё выясню.»;

16) в случае, если заявителя не удовлетворяет предложенное решение, следует проинформировать его о том, что он может оставить запись в книге отзывов и предложений, написать и отправить официальное письмо по адресу МФЦ на имя руководителя МФЦ, в том числе посредством направления электронного обращения;

17) в общении с заявителем запрещены некорректные слова и действия, которые могут быть истолкованы как личная обида или предвзятое отношение;

18) при общении с заявителем необходимо сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком, доступным для заявителя; речь не должна быть перегружена специальными терминами;

19) запрещено на рабочих местах в рабочее время разговаривать по телефону на личные темы, играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне), включать радио, видео, надевать наушники.

7.3. Требования к использованию электронной очереди

7.3.1. Прием заявителей в филиале МФЦ для предоставления услуг осуществляется по талонам, выданным через терминал системы управления электронной очередью, в том числе с использованием кода предварительной записи, при предъявлении заявителем паспорта (иного документа, удостоверяющего личность).

Одному заявителю выдается один талон. После обслуживания по полученному талону заявитель не лишается права повторно обратиться за получением нового талона электронной очереди.

7.3.2. Талон электронной очереди выдается работником сектора информирования и ожидания, назначенным устным или письменным поручением руководителя филиала МФЦ ответственным за выдачу талонов электронной очереди, в соответствии с настоящим Регламентом.

7.3.3. Система электронного управления очередью должна функционировать в течение всего времени приема заявителей.

7.3.4. Процедура обслуживания заявителя посредством системы электронного управления очередью состоит из следующих этапов:

1) выдача заявителю талона электронной очереди, содержащего следующие реквизиты: наименование филиала МФЦ; номер очереди; Фамилия И.О. заявителя; цель обращения заявителя (подать/получить документы); наименование выбранной организации; дата и время выдачи талона электронной очереди; общее количество заявителей, ожидающих в очереди; номер телефона контактного центра «Мои Документы»; информация о возможности оценить качество предоставленной услуги в инфокиоске; пароль для оценки качества обслуживания; информация о действиях заявителя при обнаружении подозрительного предмета или оставленной вещи.

2) размещение заявителя в секторе информирования и ожидания;

3) приглашение заявителя в окно обслуживания осуществляется автоматически и сопровождается звуковым оповещением: «Клиент номер ... подойдите, пожалуйста, к окну номер ...»; и отображением на информационных табло в секторе приема заявителей филиала МФЦ номера талона и номера окна обслуживания, к которому приглашается заявитель;

4) если заявитель не подходит к окну обслуживания в течение 1 минуты с момента приглашения, специалистом сектора приема заявителей осуществляется повторный вызов заявителя в окно обслуживания. При неявке заявителя в окно обслуживания в течение

1 минуты после повторного вызова, его талон электронной очереди аннулируется. Аннулирование талона электронной очереди не лишает заявителя права повторно обратиться за получением нового талона электронной очереди;

5) в случае пропуска заявителем своей очереди, он может быть принят в общем порядке по новому талону из электронной очереди.

7.3.5. В работе электронной системы управления очередью реализуется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности получить консультацию, сдать документы на предоставление услуг, получить результат услуг вне основной очереди при предъявлении документа, подтверждающего льготу, в соответствии с локальными нормативными актами МФЦ, в том числе, в случае использования предварительной записи.

7.3.6. Порядок внеочередного обслуживания заявителей распространяется на граждан, категории которых установлены локальными нормативными актами МФЦ. Право приоритетного обслуживания не распространяется на представителей заявителей, действующих по доверенности.

7.3.7. Обслуживание работниками сектора приема заявителей без талона не допускается, за исключением случая, если до окончания рабочего времени филиала МФЦ приняты все заявители по талонам электронной очереди, а в зале находится заявитель, который не получил талон электронной очереди по причине прекращения выдачи талонов; решение об обслуживании этого заявителя принимает руководитель филиала МФЦ/заместитель руководителя филиала МФЦ.

7.3.8. Выдача талонов электронной очереди в офисе филиала МФЦ, а также прием заявителей в ТОСП прекращается:

1) на прием заявлений (запросов) заявителей о предоставлении услуг – за 20 минут до окончания рабочего времени филиала МФЦ;

2) на получение результата – за 5 минут до окончания рабочего времени филиала МФЦ.

7.3.9. Временные промежутки, установленные пунктом 7.3.8. по решению руководителя филиала МФЦ/заместителя руководителя филиала МФЦ могут быть увеличены с учетом следующих факторов:

1) количества рабочих окон обслуживания;

2) количества заявителей, получивших талон электронной очереди;

3) среднего времени предоставления государственных и/или муниципальных услуг, на которые были выданы талоны электронной очереди.

7.3.10. Заявители, получившие талон электронной очереди, принимаются в обязательном порядке.

7.4. Требования к использованию предварительной записи

7.4.1. В целях удобства обслуживания заявителей предоставляется возможность предварительной записи на 30 календарных дней вперед. Предварительная запись производится на имеющиеся свободные периоды времени.

Право использования забронированного времени приема распространяется только на заявителя, ФИО которого указаны при регистрации предварительной записи, и не может быть передано другому лицу.

Один заявитель имеет право предварительно записаться в один офис только на одно посещение в день. В случае обнаружения факта повторного обращения заявителя по предварительной записи в один день, талон электронной очереди, предусматривающий приоритетное обслуживание данного заявителя не выдается, заявитель может быть обслужен в общем порядке.

По одному талону предварительной записи может быть сформировано не более двух дел.

7.4.2. Предварительную запись возможно осуществить при личном обращении в филиал МФЦ, при этом заявитель указывает свои персональные данные (ФИО, номер контактного телефона) и желаемое время приема.

По окончании обращения заявитель должен быть проинформирован об успешном совершении предварительной записи, присвоенном коде и времени предварительной записи.

7.4.3. Предварительную запись возможно осуществить посредством контактного центра (8-800-30-23-444). При обращении за предварительной записью по телефону заявитель должен указать: ФИО, номер телефона, филиал МФЦ, желаемое время приема.

По окончании обращения заявитель должен быть проинформирован об успешном совершении предварительной записи, присвоенном коде и времени предварительной записи.

7.4.4. Предварительную запись возможно осуществить через единый портал МФЦ, РПГУ, интегрированные с системой управления электронной очередью, которые автоматически рассчитывают количество выдаваемых талонов на текущий рабочий день согласно режиму работы филиала МФЦ. Предварительная запись через единый портал МФЦ и РПГУ осуществляется заявителем только при наличии учетной записи на ЕПГУ.

По окончании обращения заявитель должен быть проинформирован об успешном совершении предварительной записи, присвоенном коде и времени предварительной записи.

7.4.5. В выбранный день заявителю рекомендуется явиться в филиал МФЦ за 10 минут до назначенного времени, предъявить работнику сектора информирования и ожидания подлинник паспорта для идентификации личности (представитель заявителя, предъявляет личный паспорт и документ, удостоверяющий права и полномочия представителя физического или юридического лица) и код предварительной записи для получения талона электронной очереди.

7.4.6. В случае неявки к установленному времени записи или опоздания более чем на 10 минут, талон аннулируется. При этом, заявителю будет предложено сдать документы в порядке общей очереди или путем повторной предварительной записи.

7.4.7. Количество окон, работающих по предварительной записи, в общем количестве окон соответствующего филиала МФЦ составляет:

- для филиалов МФЦ с количеством окон обслуживания до 10 – не менее 1 окна;
- для филиалов МФЦ с количеством окон обслуживания от 11 до 20 – не менее 3 окон;
- для филиалов МФЦ с количеством окон обслуживания более 20 – не менее 5 окон.

7.5. Требования к сектору информирования и ожидания

7.5.1. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

1) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения услуг, в том числе:

- 1.1) перечень услуг, предоставление которых организовано в филиалах МФЦ;
- 1.2) сроки предоставления услуг;
- 1.3) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении услуг, порядок их уплаты;
- 1.4) информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления услуг, размерах и порядке их оплаты;
- 1.5) порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;
- 1.6) информацию о предусмотренной законодательством РФ ответственности должностных лиц органов, предоставляющих услуги, работников филиалов МФЦ, работников привлекаемых организаций за нарушение порядка предоставления услуг;

1.7) информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения филиалами МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством РФ;

1.8) режим работы и адреса филиалов МФЦ, ТОСП и привлекаемых организаций, находящихся на территории Краснодарского края;

1.9) иную информацию, необходимую для получения услуги;

2) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к ЕПГУ, РПГУ, оборудованные рабочие места, предназначенные для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также к информации об услугах, предоставляемых в филиалах МФЦ;

3) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения услуг;

4) электронную систему управления очередью, предназначенную для регистрации учета заявителей в очереди; управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг; отображения статуса очереди; автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику филиала МФЦ; формирования отчетов

о посещаемости филиала МФЦ, количестве заявителей, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников;

5) возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление услуг, взимаемых в соответствии с законодательством РФ.

7.5.2. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно обслуживания.

7.5.3. Размеры, планировка сектора информирования и ожидания определяются с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы работников филиала МФЦ, а также для комфортного обслуживания заявителей.

7.5.4. Помещение сектора информирования и ожидания должно отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должно быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

7.5.5. Количество работников сектора информирования и ожидания в филиалах МФЦ определяется руководителем филиала МФЦ самостоятельно исходя из нагрузки на окна обслуживания.

7.6. Требования к работнику сектора информирования и ожидания

7.6.1. Работник сектора информирования и ожидания обязан:

1) прибыть на рабочее место за 10 минут до начала работы, убедиться в том, что рабочее место полностью готово к работе, в том числе включены компьютер и оргтехника, функционируют АИС МФЦ (ПК ПВД) либо иные программные комплексы. При обнаружении недостатков и неисправностей доложить руководителю филиала МФЦ /заместителю руководителя филиала МФЦ;

2) содержать в порядке свое рабочее место, на столе не должны находиться посторонние предметы; на рабочем месте не допускается наличие пищи, напитков, иных предметов личного применения, не относящихся к непосредственной деятельности; звуковой сигнал мобильных телефонов должен быть отключен;

3) не общаться во время нахождения на рабочем месте по мобильному телефону, не употреблять пищу и напитки, не использовать расческу и косметические средства, а также не обсуждать с коллегами вопросы, не относящиеся к приему конкретного заявителя;

4) информировать заявителей о порядке предоставления услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления услуг в многофункциональных центрах и через порталы государственных и муниципальных услуг;

5) помогать заявителям определить цель обращения;

6) отвечать заявителю на возникшие вопросы в пределах своей компетенции и информировать заявителя о возможности принять участие в оценке качества предоставления услуг;

7) осуществлять проверку комплектности документов, необходимых в соответствии со стандартом услуги и/или технологической схемой для предоставления услуги, при выявлении недостатков уведомить о возможном отказе в предоставлении услуги, в том числе, проверку готовности результата услуги до выдачи талона электронной очереди на получение результата услуги;

8) при наличии у заявителя оригиналов документов, копии которых отсутствуют, изготовить по возможности копии с оригиналов документов и вернуть заявителю оригиналы документов, с которых сняты копии, предусмотренных частью 6 статьей 7 Закона № 210-ФЗ;

9) выдавать талоны электронной очереди заявителю при отсутствии условий, препятствующих получению государственных и муниципальных услуг, и условий установленных настоящим Регламентом;

10) контролировать ситуацию в секторе информирования и ожидания, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению, в случае:

- невозможности самостоятельного разрешения возникших проблем, пригласить руководителя филиала МФЦ/заместителя руководителя филиала МФЦ, либо работника МФЦ, исполняющего его обязанности, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации;

- возникновении нестандартной, в том числе конфликтной, ситуации в секторе информирования и ожидания предложить заявителям, участвующим в возникшей ситуации, проследовать к стойке информирования, затем приступить к решению вопроса;

11) контролировать наличие, актуальность и состояние информационных материалов в секторе информирования и ожидания (перечни документов, листовки, объявления, формы заявлений и др.);

12) отказывать в обслуживании, в случае если:

- запрашиваемые заявителем услуги не предоставляются в филиале МФЦ;

- невозможно установить личность заявителя;

- заявитель не может выразить цель своего обращения в филиал МФЦ.

13) строго соблюдать принципы конфиденциальности, запрещается разглашать личную информацию, полученную в ходе взаимодействия с заявителем; сформированные комплекты документов, содержащие персональные данные о заявителе должны быть переданы в сектор контрольно-аналитической работы;

14) в конце рабочего дня после завершения приёма заявителей привести рабочее место в порядок, убрать со стола печати и штампы в места хранения материальных носителей.

7.7. Требования к сектору приема заявителей

7.7.1. Сектор приема заявителей содержит:

1) окна для приема и выдачи документов, оборудованные информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника сектора приема заявителей;

2) места для сидения заявителей при приеме и выдаче документов, предусматривающие зону для раскладки бланков и документов, а также возможность их заполнения;

7.7.2. Режим работы окон приема и выдачи документов организован таким образом, чтобы не допускать их одновременного закрытия в рабочее время (окончание рабочей смены, технологический перерыв и т.д.);

7.7.3. В целях сохранения конфиденциальных сведений, одновременное консультирование нескольких заявителей не допускается;

7.7.4. Рабочее место работника сектора приема заявителей оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, а также печатающим и сканирующим устройствами.

7.8. Требования к работнику сектора приема заявителей

7.8.1. Работник сектора приема заявителей обязан:

1) прибыть на рабочее место за 10 минут до начала работы, убедиться в том, что рабочее место полностью готово к работе, в том числе включены компьютер и оргтехника, функционируют АИС МФЦ (ПК ПВД) либо иные программные комплексы. При обнаружении недостатков и неисправностей доложить руководителю филиала МФЦ /заместителю руководителя филиала МФЦ;

2) содержать в порядке свое рабочее место, на столе не должны находиться посторонние предметы; на рабочем месте не допускается наличие пищи, напитков, иных предметов личного применения, не относящихся к непосредственной деятельности; звуковой сигнал мобильных телефонов должен быть отключен;

3) не общаться во время нахождения на рабочем месте по мобильному телефону, не употреблять пищу и напитки, не использовать расческу и косметические средства, а также не обсуждать с коллегами вопросы, не относящиеся к приему конкретного заявителя;

4) отвечать заявителю на возникшие вопросы в пределах своей компетенции и информировать заявителя о возможности принять участие в оценке качества предоставления услуг;

5) строго соблюдать принципы конфиденциальности, запрещается разглашать личную информацию, полученную в ходе взаимодействия с заявителем; сформированные комплекты документов, содержащие персональные данные о заявителе должны быть переданы в сектор контрольно-аналитической работы;

6) в конце рабочего дня (смены) после завершения приёма заявителей осуществить выход из АИС МФЦ (ПК ПВД 3) и иных программных комплексов, привести рабочее место в порядок, убрать со стола печати и штампы в места хранения материальных носителей;

7.8.2. Работник сектора приема заявителей осуществляет обслуживание заявителей по следующему алгоритму:

1) проверяет наличие у заявителя талона электронной очереди;

2) сверяет сведения о заявителе, указанные в талоне электронной очереди с данными документа, удостоверяющего личность заявителя (доверенности, в случае обращения представителя заявителя) и в случае их несоответствия отказывает в приеме заявителю;

3) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, в соответствии с действующим законодательством, убеждаясь в наличии всех заявителей, присутствие которых необходимо в соответствии со стандартом услуги и/или технологической схемой для предоставления услуги, проверяет полномочия представителя действовать от имени заявителя (Приложение 2);

4) в случае нахождения в окне обслуживания более 2 заявителей, за исключением нахождения в них лиц с детьми до 7 лет, а также людей с дисфункциями (незрячие, глухонемые и другие), в целях обеспечения комфортных условий обслуживания, соблюдения положений законодательства в сфере защиты персональных данных заявителей, работник сектора приема заявителей предлагает остаться у окна тем лицам,

которые задействованы в подаче заявления, иным лицам предлагается проследовать в сектор информирования и ожидания. В случае отказа, пригласить руководителя филиала МФЦ или лицо, его замещающее, для принятия мер к урегулированию конфликтной ситуации и решению вопроса о возможности дальнейшего обслуживания/отказа в обслуживании заявителя(ей);

5) уведомляет заявителя об ориентировочном времени обслуживания в рамках предоставления соответствующей услуги, а также предупреждает о том, что ответственность за достоверность данных и подлинность документов, представляемых при приеме документов, несет заявитель;

6) оказывает помощь заявителю в заполнении заявлений о предоставлении услуг в том числе посредством автоматизированных информационных систем многофункциональных центров, а также прием комплексных запросов;

7) проверяет полноту и корректность составления заявления (запроса), а также наличие документов, необходимых для предоставления услуг. В соответствии с частью 4 пункта 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» при обращении заявителя в МФЦ не требуется его согласие на обработку персональных данных;

8) проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостовераясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- тексты документов написаны разборчиво;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

- документы не заполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

9) при наличии у заявителя оригиналов документов, необходимых в соответствии со стандартами услуг и/или технологическими схемами, предусмотренных частью 6 статьи 7 Закона № 210-ФЗ, копии которых отсутствуют, изготавливает копии с оригиналов документов, на которых проставляет штамп содержащий надпись: «С подлинником сверено» или «Копия верна», число, месяц, год проставления штампа, свои подпись, фамилию и инициалы, возвращает заявителю оригиналы документов, с которых сняты копии;

10) в случае представления заявителем оригинала и не заверенной нотариально копии документа, сличает представленные экземпляры оригинала и копии документа, убеждается в их полной визуальной идентичности, принимает предоставленные копии документов и заверяет в установленном порядке;

11) в случае представления заявителем нотариально незаверенных копий документов, экземпляры оригиналов которых отсутствуют на момент обращения за услугой, принимает представленные копии документов на которых проставляет штамп, содержащий реквизиты филиала, надпись: «Подлинник не предъявлен», число, месяц, год проставления штампа, свои подпись, фамилию и инициалы, при этом уведомляет заявителя о возможном отказе в рассмотрении данного запроса органом при оказании услуги;

12) в случае, если стандартом услуги и/или технологической схемой предусмотрен отказ в приеме документов, при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям стандарта услуги и/или технологической схеме или по иным основаниям, предусмотренных стандартом услуги и/или технологической схемой, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления услуг, формирует расписку об отказе в приеме документов (Приложение 5 «Расписка об отказе в приеме документов») и вручает ее заявителю под подпись;

13) формирует дело, в котором должны храниться документы по предоставляемой конкретному заявителю услуге;

14) регистрирует заявление в АИС МФЦ (ПК ПВД), либо с использованием иных программных комплексов, предусмотренных соглашениями о взаимодействии с органами;

15) после приема дела разъясняет заявителю порядок получения результата услуги и формирует 2 (два) экземпляра расписки (описи) в получении документов;

16) один экземпляр расписки (описи) помещает в дело для дальнейшей передачи в орган, второй экземпляр расписки (описи) выдает заявителю;

17) предлагает оценить качество предоставления услуг посредством АИС МФЦ, в том числе устройств подвижной радиотелефонной связи, терминальных и иных устройств, расположенных в филиале МФЦ, сайта www.vashkontrol.ru;

18) работником сектора приема заявителей при предоставлении услуги по одному талону электронной очереди может быть сформировано:

не более 5 дел – для филиалов МФЦ с количеством окон обслуживания до 10;

не более 10 дел – для филиалов МФЦ с количеством окон обслуживания от 11 до 20;

не более 20 дел – для филиалов МФЦ с количеством окон обслуживания более 20.

Работником сектора приема заявителя при предоставлении услуг в ТОСП может быть сформировано не более 3 дел одному заявителю в день.

Установленные настоящим пунктом ограничения не распространяются на предоставление услуг, разделение которых невозможно по причине специфики технологического процесса приема.

19) недопустимо обслуживание заявителя в разных окнах обслуживания одновременно; в случае обнаружения данного факта, заявитель продолжает обслуживаться в первом из окон обслуживания заявителей, в которое он обратился; талоны электронной очереди, предусматривающие обслуживание данного заявителя в других окнах, аннулируются;

20) прием документов в случае отсутствия заявителя в окне не допускается;

21) не допускается оставление рабочего места во время обслуживания заявителей, за исключением случаев, связанных с решением вопросов обслуживаемого заявителя;

7.8.3. Работник сектора приема заявителей осуществляет выдачу результатов услуги по следующему алгоритму:

1) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством, проверяет полномочия представителя действовать от его имени;

2) при представлении заявителем расписки (описи), ознакомливает последнего с перечнем выдаваемых документов;

3) осуществляет выдачу результата услуги;

4) заявитель подтверждает получение результата услуг личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки (описи), после чего работник сектора приема заявителей передает расписку (опись) с отметкой заявителя о получении результата услуги в сектор контрольно-аналитической работы;

5) в случае отсутствия у заявителя расписки, работник сектора приема заявителей распечатывает дубликат расписки, на которой заявитель собственноручно делает надпись «оригинал расписки утерян», далее работник сектора приема заявителей осуществляет действия, предусмотренные подпунктом 4 пункта 7.8.3;

6) вводит в АИС МФЦ либо иные программные комплексы, данные о фактической дате выдаче результата услуг (в ПК ПВД, в случае, если изменение статуса предусмотрено);

7) если за получением результата услуг обращается уполномоченное лицо, не указанное в расписке (описи), работник сектора приема заявителей делает копию документа, подтверждающего его личность и полномочия, заверяет его в установленном порядке, осуществляет выдачу результата услуги, после чего передает расписку (опись) с отметкой заявителя о получении результата услуги в сектор контрольно-аналитической работы;

8) в случае нахождения в окне обслуживания более 2 заявителей, за исключением нахождения в них лиц с детьми до 7 лет, а также людей с дисфункциями (незрячие,

глухонемые и другие), в целях обеспечения комфортных условий обслуживания заявителей, работник сектора приема заявителей предлагает остаться у окна тем лицам, которые задействованы в получении результата услуг, иным лицам предлагается проследовать в сектор информирования и ожидания;

9) в случае если осуществление действий невозможно по какой-либо причине (отсутствие у заявителей необходимых документов, технический сбой и т.д.), корректно и четко разъясняет заявителям причину, по которой невозможно предоставить результат услуги и предлагает варианты решения ситуации;

10) по окончании приема заявителя работник МФЦ предлагает заявителю оценить качество предоставления услуг посредством АИС МФЦ, в том числе устройств подвижной радиотелефонной связи, терминальных и иных устройств, расположенных в филиале МФЦ, сайта www.vashkontrol.ru, доброжелательно попрощаться и предложить заявителю обратиться в МФЦ в дальнейшем; прием заявителя прекращается;

7.8.4. Работник сектора приема заявителей, ответственный за выдачу документов, не несет ответственности за решение органа в рамках непосредственного исполнения им функций или предоставления услуг.

7.8.5. Место получения результата услуги определяется на этапе приема документов и указывается в АИС МФЦ (ПК ПВД) или ином программном комплексе; изменение места выдачи результатов услуги допускается, в случае если это предусмотрено стандартом услуги и/или технологической схемой.

7.8.6. Заявитель может отказаться от получения услуг по следующим причинам:

- 1) неправильно выбрана услуга на этапе приема документов;
- 2) заявитель не удовлетворен сроками и условиями предоставления услуги;
- 3) иные личные мотивы заявителя.

7.8.7. В случае отказа от получения услуги заявителем:

- если документы находятся в МФЦ и не переданы на исполнение в орган (в т.ч. сформированное дело посредством ПК ПВД не отсканировано), работник сектора приема заявителей выдает заявителю для заполнения бланк заявления «Заявление о возврате документов» с описью полученных документов (Приложение 4), осуществляет возврат оригиналов документов, после чего передает заполненное и подписанное заявителем и работником сектора приема заявителей заявление в сектор контрольно-аналитической работы;

- в случае если сформированное дело посредством ПК ПВД отсканировано, работник сектора приема заявителей формирует в ПК ПВД обращение по совершению процессуальных действий «Прекращение регистрации», после чего сформированное дело передается в сектор контрольно-аналитической работы для последующей передачи в орган;

7.8.8. В случае если документы находятся в органе, то работник сектора приема заявителей рекомендует заявителю обратиться в орган за разъяснением порядка истребования ранее поданных документов для предоставления услуги (в случае если соглашением о взаимодействии предусмотрен порядок и форма возврата документов из органа, работник сектора приема заявителей выполняет действия, предусмотренные соглашением о взаимодействии).

7.9. Требования к работнику сектора контрольно-аналитической работы

7.9.1. Общий контроль за работой сектора контрольно-аналитической работы по всем направлениям осуществляет работник, назначенный распоряжением руководителя филиала МФЦ.

7.9.2. Работники сектора контрольно-аналитической работы обязаны:

- 1) носить бейдж в течение всего рабочего дня;
- 2) соблюдать деловой стиль в одежде.

7.9.3. Работник сектора контрольно-аналитической работы, ответственный за перевод принятых документов в электронный вид путём сканирования документа или копии документа обязан:

1) принимать по реестру передачи дел (Приложение 3) сформированный комплект документов от работника сектора приёма документов и сканировать представленные заявителем документы;

2) работник, принявший документы по реестру передачи дел (Приложение 3) от работника сектора приёма документов несет персональную ответственность за сохранность комплекта документов;

3) формировать реестры передачи дел в орган и передавать отсканированные дела курьеру для передачи в орган;

4) выполнять иные поручения руководителя;

5) работник сектора, ответственный за перевод принятых документов в электронный вид, несёт персональную ответственность за качество электронных образов и своевременность передачи отсканированных пакетов документов курьерам для дальнейшей передачи в орган, предоставляющий услугу.

7.9.4. Работник сектора контрольно-аналитической работы, ответственный за формирование дел, электронный обмен с органами, контроль за прохождением документов, в том числе в отношении документооборота между офисом филиала МФЦ и ТОСП, передачу дел в органы и результатов предоставления государственных и/или муниципальных услуг из органов в соответствии с соглашениями о взаимодействии; правовую экспертизу обоснованности отказов органов; текущий контроль за соблюдением сроков предоставления государственных и/или муниципальных услуг обязан:

1) в секторе приёма документов осуществлять приём документов по реестру;

2) подготавливать пакеты документов (государственных и муниципальных услуг), принятые в программном комплексе АИС МФЦ к отправке в уполномоченный орган, проверять комплектность пакета документов, печатать сопроводительный реестр. Фиксация факта передачи дела от работника контрольно-аналитического сектора курьеру осуществляется путём проставления даты, ФИО и подписи курьера в реестре приема-передачи дел при приеме курьером дел для отправки в орган. Один экземпляр реестра приема-передачи с отметкой получателя курьер возвращает работнику сектора контрольно-аналитической работы, сформировавшему такой реестр приема-передачи.

3) подготавливать принятые пакеты документов по экстерриториальному принципу:

- сканировать;

- отправлять электронные образы документов в уполномоченный орган по защищённому каналу связи, посредством программы Vipnet;

- формировать сопроводительный реестр для дальнейшей отправки почтой России.

4) формировать сопроводительную документацию (по поручению):

- на отправку в центральный аппарат заявлений на отпуск, больничных листов, служебных записок и т.д.;

- на отправку в уполномоченный орган документов, поступивших на выдачу с технической ошибкой;

- на отправку не востребуемых документов в уполномоченный орган на архивное хранение;

5) подготавливать заявления с отметкой в получении заграничного паспорта заявителем, готовить сопроводительную документацию для передачи в уполномоченный орган;

6) подготавливать формы 1П с отметкой в получении заявителем паспорта Российской Федерации, готовить сопроводительную документацию для передачи в уполномоченный орган;

7) получать из уполномоченного органа результат предоставления государственных и муниципальных услуг по защищённому каналу связи, посредством программы Vipnet, обрабатывать и вносить необходимые данные в программный комплекс АИС МФЦ;

8) распечатывать результаты предоставления государственных и муниципальных услуг, поступившие по защищённому каналу связи, посредством программы Vipnet, распределять их в зоне хранения документов, подготовленных для выдачи заявителю;

9) обрабатывать служебные записки, подготовленные специалистами приёма-выдачи документов на изменение статуса пакета в программном комплексе АИС МФЦ (аннулирования пакета в ПК ПВД) в связи с отказом заявителя от услуги в процессе приёма документов, ошибочно выбранной услуги специалистом приёма-выдачи документов;

10) направлять электронные образы принятых документов по государственным услугам УФНС, ПФР по защищённому каналу связи - СМЭВ в уполномоченный орган;

Осуществлять контроль за отправкой и поступлением пакетов документов посредством СМЭВ;

11) распечатывать результат, по государственным услугам УФНС, ПФР поступивший по защищённому каналу связи - СМЭВ, заверяет печатью, распределять их в зоне хранения документов, подготовленных для выдачи заявителю;

12) вносить сведения в журнал постановки на учёт иностранных граждан;

13) распечатывать и заверять поступившие результаты в программном комплексе ПК ПВД 3, распределять их в зоне хранения документов, подготовленных для выдачи заявителю;

14) осуществляет ежедневный мониторинг обработки ответов органом на межведомственные запросы в целях осуществления контроля исполнения требований стандартов услуг и/или технологических схем в установленные сроки. В случае выявления угрозы нарушения сроков незамедлительно информирует руководителя филиала МФЦ для принятия решения о дальнейших действиях и, в случае необходимости, готовит проект служебной записки для направления в уполномоченный отдел МФЦ;

15) подготавливать отчёт по нарушению сроков рассмотрения оказания государственных и муниципальных услуг;

16) в отношении результатов предоставления государственных услуг Росреестра, в случае наличия в заявлении соответствующей отметки о направлении результата заявителю почтовым отправлением:

- контролировать соблюдение сроков направления результата заявителю;

- формировать сопроводительную документацию исполненных документов для дальнейшей отправки почтой России;

17) своевременно получать корреспонденцию в отделении почты России;

18) формировать реестр приёма-передачи согласно приложениям № 1 № 2 к Порядку организации предоставления государственной услуги «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате, (хищении) и международных водительских удостоверений»;

19) формировать сопроводительную документацию в программе АИС Ведомости для направления описей с отметкой в получении документов по услугам Росреестра;

20) принимать и регистрировать документы, поступающие после оказания государственных услуг в сфере государственного кадастрового учёта и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и предоставления отдельных сведений из ЕГРН в программе «АИС Ведомости»;

21) принимать в работу документы, поступающие после оказания государственных и муниципальных услуг, вносить данные в программный комплекс АИС МФЦ, менять статус в соответствии с поступившем результатом;

22) сканировать уведомления с причинами отказов, возвратов документов из уполномоченного органа, вносить данные в соответствующий журнал;

23) своевременно производить отбор документов, содержащих персональные данные (не востребованные копии документов, расписки, заявления и т.п.), подлежащих

уничтожению в соответствии с разделом 8. настоящего Регламента и локальным актом МФЦ;

24) выполнять поручения руководителя в рамках своей компетенции;

25) работник сектора, несёт персональную ответственность за выполнение возложенных на него функциональных обязанностей;

7.9.5. Курьер осуществляет доставку документов, запросов в органы, не менее одного раза в день по реестру приема-передачи, распечатанному в двух экземплярах с проставлением подписей передающей и принимающей стороны, а также с указанием даты и времени доставки документов. При необходимости количество выездов курьера с корреспонденцией может увеличиваться по согласованию с руководителем филиала МФЦ.

Прием ответов из органов курьером осуществляется по реестру приема-передачи с проставлением подписей передающей и принимающей стороны, а также с указанием даты и времени приема ответов.

В случаях, предусмотренных соглашением о взаимодействии, доставка документов, запросов в органы, а также прием ответов из органов, может осуществляться посредством почтового отправления.

Передача результатов услуг (ответов) курьером работнику сектора контрольно-аналитической работы осуществляется в день приема ответов из органа с фиксацией факта передачи в реестре приема-передачи.

7.9.6. Доставка дел из ТОСП в офис МФЦ для обработки осуществляется в соответствии с установленным графиком работы филиала МФЦ.

7.9.7. В день получения МФЦ результата предоставления услуги, вносит необходимые данные в АИС МФЦ или иной программный комплекс. Указанные действия осуществляются в соответствии с графиком работы филиала МФЦ.

7.10. Требования к обслуживанию заявителей с ограниченными возможностями здоровья

7.10.1. При обслуживании заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата работник сектора информирования и ожидания обязан:

1) при получении сигнала звонка кнопки вызова персонала незамедлительно выйти и сопроводить заявителя в помещение филиала МФЦ;

2) выяснить цель обращения;

3) оказать помощь заявителю в получении талона электронной очереди (при наличии терминала электронной очереди), с учетом порядка внеочередного обслуживания заявителей в филиале МФЦ, утвержденного локальными нормативными актами МФЦ;

4) сопроводить в сектор информирования и ожидания, либо к платежному терминалу (при наличии) для оплаты государственной пошлины (при необходимости);

5) сопроводить к окну обслуживания в соответствии с номером талона электронной очереди.

7.10.2. При обслуживании незрячих или слабовидящих заявителей работник сектора информирования и ожидания обязан:

1) при общении постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт;

2) выяснить цель обращения;

3) оказать помощь заявителю в получении талона электронной очереди (при наличии терминала электронной очереди), с учетом порядка внеочередного обслуживания заявителей в филиале МФЦ, утвержденного локальными нормативными актами МФЦ;

4) сопроводить заявителя в сектор информирования и ожидания, либо к платежному терминалу (при наличии) для оплаты государственной пошлины (при необходимости);

5) сопроводить заявителя к окну обслуживания в соответствии с номером талона электронной очереди, рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество (при наличии) работника сектора приема заявителей.

7.10.3. При обслуживании заявителей с нарушением слуха работник сектора информирования и ожидания обязан:

1) любым доступным способом обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт;

2) выяснить цель обращения;

3) оказать помощь заявителю в получении талона электронной очереди (при наличии терминала электронной очереди), с учетом порядка внеочередного обслуживания заявителей в филиале МФЦ, утвержденного локальными нормативными актами МФЦ;

4) сопроводить заявителя в сектор информирования и ожидания, либо к платежному терминалу (при наличии) для оплаты государственной пошлины (при необходимости);

5) сопроводить заявителя к окну обслуживания в соответствии с номером талона электронной очереди, при этом сообщив работнику сектора приема заявителей о том, что данный заявитель с ограниченными возможностями;

7.10.4. При обслуживании заявителей с другими нарушениями здоровья и иными ограничениями жизнедеятельности, работник сектора информирования и ожидания обязан:

1) выяснить цель обращения;

2) оказать помощь заявителю в получении талона электронной очереди (при наличии терминала электронной очереди), с учетом порядка внеочередного обслуживания заявителей в филиале МФЦ, утвержденного локальными нормативными актами МФЦ;

3) сопроводить заявителя в сектор информирования и ожидания, либо к платежному терминалу (при наличии) для оплаты государственной пошлины (при необходимости);

4) сопроводить заявителя к окну обслуживания, обеспечив взаимодействие с заявителем с учетом его индивидуальных особенностей и состояния здоровья.

7.10.5. Завершив обслуживание заявителя с ограниченными возможностями здоровья, работник сектора информирования и ожидания обязан уточнить, не остались ли у него какие-либо вопросы и, в случае отсутствия таковых, сопроводить заявителя к выходу из помещения филиала МФЦ.

7.11. Требования к обслуживанию заявителей, создающих конфликтные ситуации

7.11.1. В эту категорию входят лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и/или демонстрирующие агрессивное поведение.

7.11.2. Работник филиала МФЦ, обязан попросить указанного заявителя покинуть помещение филиала МФЦ; если просьба не подействовала, предупредить о том, что будет вызвана полиция и пригласить руководителя филиала МФЦ или лицо, его замещающее.

7.11.3. Руководитель филиала МФЦ или лицо, его замещающее, принимает решение о возможности дальнейшего обслуживания/отказа в обслуживании заявителя, а также необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ, в том числе с привлечением сотрудников, обеспечивающих физическую охрану в филиале МФЦ и, в случае необходимости, сотрудников правоохранительных органов.

7.12. Требования к обслуживанию заявителей при наступлении нештатных ситуаций

7.12.1. В случае отключения электроэнергии и/или неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуг (система электронного управления очередью, АИС МФЦ (ПК ПВД), иные программные комплексы) работник сектора информирования и ожидания действует по следующему алгоритму:

1) продолжает осуществлять консультирование заявителей и выдачу результатов предоставления услуг в условиях нештатной ситуации.

2) предупреждает заявителей, находящихся в секторе информирования и ожидания, о невозможности приема документов для предоставления услуг на период отключения

электроэнергии и/или неисправности программных комплексов, обеспечивающих процесс предоставления услуг.

3) предлагает заявителям, прибывшим с целью подачи документов для предоставления услуг, обратиться в ближайший филиал МФЦ или в другой рабочий день.

7.12.2. После восстановления работоспособности АИС МФЦ (ПК ПВД), иных программных комплексов, обеспечивающих процесс предоставления услуг, выдача талонов электронной очереди, прием документов для предоставления услуг возобновляются.

7.12.3. Выданные в условиях нештатной ситуации результаты предоставления услуг обрабатываются в соответствующих программных комплексах по утвержденным правилам.

7.13. Требования к порядку обжалования действий (бездействия) при организации предоставления услуг

7.13.1. В соответствии с гл. 2.1. Федерального закона № 210-ФЗ заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников.

7.13.2. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края, МФЦ, работников МФЦ утвержден постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11.02.2013 № 100.

7.14. Требования к выездному обслуживанию заявителей

7.14.1. Перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника осуществляется бесплатно, утвержден Постановлением № 110.

7.14.2. Размер платы за выездное обслуживание заявителей устанавливается органом исполнительной власти Краснодарского края, являющимся учредителем МФЦ.

7.14.3. Выездное обслуживание заявителей осуществляется в рабочее время МФЦ в соответствии с порядком предоставления услуг по выезду к заявителю с целью приема документов на предоставление услуг и доставки заявителю документов, подготовленных по результатам предоставления услуг, утвержденным приказом руководителя МФЦ.

7.15. Требования к общению с гражданами по телефону контактного центра

7.15.1. Действия работника контактного центра при общении с заявителями по телефону в рамках рабочего процесса:

1) вежливо поздороваться и представиться, назвав наименование МФЦ, фамилию, имя, отчество (при наличии), должность;

2) попросить представиться позвонившего и затем спросить по какому вопросу он обращается, используя фразы «Представьтесь, пожалуйста», «Чем я могу Вам помочь?»;

3) если работник контактного центра точно знает ответ, он информирует позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора работник контактного центра должен поинтересоваться – есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться;

4) в случае, если работник контактного центра не может самостоятельно ответить на вопрос заявителя, необходимо предложить позвонившему оставить свой контактный номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение этого времени необходимо

найти ответы на поставленные вопросы. Если заявитель оставил свой номер телефона, необходимо в течение не более, чем 30 минут, перезвонить и предоставить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа;

5) в случае, если звонивший обратился не по адресу, работник контактного центра должен спокойно и вежливо сказать, что указанные вопросы не находятся в компетенции МФЦ и постараться дать рекомендации, куда заявитель может обратиться, по возможности предоставить необходимые контактные данные (адрес, номер телефона).

7.15.2. Основные требования общения с заявителями по телефону контактного центра; при общении по телефону в рамках рабочего процесса работнику контактного центра необходимо:

1) говорить кратко, конкретно и по существу;

2) следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, четко выговаривать слова;

3) в случае необходимости, задать заявителю уточняющие вопросы;

4) использовать приемы активного слушания, поддерживая постоянный диалог с заявителем. Недопустимы проявления усталости и скуки в голосе, разговоры на темы, не касающиеся деятельности МФЦ;

5) в случае, если вопрос заявителя предусматривает несколько вариантов решения, необходимо предоставить в доступной для заявителя форме аргументированные предложения, оставляя выбор на усмотрение заявителя;

6) при завершении телефонного разговора необходимо поблагодарить заявителя за звонок словами «Спасибо за обращение в МФЦ и вежливо попрощаться: «Всего хорошего, ждем Вас в МФЦ, будем рады Вам помочь»;

7) телефонный разговор не должен быть затянут, его продолжительность не должна превышать 5-7 минут.

7.16. Требования к организации приема обращений от заявителей

7.16.1. Порядок приема обращений от заявителей осуществляется в соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и локальными нормативными актами МФЦ.

7.16.2. В филиалах МФЦ осуществляется обязательное ведение книги отзывов и предложений, доступ к которой обеспечивается каждому заявителю в секторе информирования и ожидания; книга отзывов и предложений в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

7.16.3. Личный прием заявителей осуществляется в соответствии с локальными нормативными актами МФЦ.

7.17. Требования к имиджу работника филиала МФЦ

7.17.1. Профессионально важными качествами работников МФЦ являются:

1) профессиональная направленность;

2) общительность;

3) эмоциональная устойчивость;

4) умение управлять собой и понимать других людей.

7.17.2. Идентификация работника сектора приема заявителей обеспечивается посредством информационной таблички, расположенной на окне обслуживания в зоне видимости заявителя, отображающих Ф.И.О. и должность работника сектора приема заявителей, а в случае отсутствия информационной таблички – бейджем, оформленным в соответствии с рекомендациями, утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы»

7.17.3. Работник сектора информирования и ожидания обязан носить бейдж в течение всего рабочего дня.

7.17.4 Требования к внешнему виду работника филиала МФЦ изложены в Приложении 6.

8. Организация документооборота и хранения документов

8.1. Организация документооборота основывается на принципах ограниченного доступа, соблюдения сохранности персональных данных заявителей в соответствии с требованиями Закона № 152-ФЗ и локальными нормативными актами МФЦ. Персональные данные, обрабатываемые в МФЦ, уничтожаются или обезличиваются в течение 30 дней после оказания услуги.

8.2. По истечении срока хранения не востребовавшего результата предоставления услуги в филиале МФЦ, установленного соответствующим соглашением о взаимодействии, стандартом услуги и/или технологической схемой, указанный документ подлежит возврату в орган, направивший в филиал МФЦ данный результат услуги.

9. Организация деятельности руководителя филиала МФЦ/заместителя руководителя филиала МФЦ

9.1. Руководитель филиала МФЦ/заместитель руководителя филиала МФЦ обязан:

1) руководствоваться настоящим Регламентом и иными локальными нормативными актами МФЦ;

2) находиться на рабочем месте в рабочее время, установленное графиком работы руководителя филиала МФЦ/заместителя руководителя филиала МФЦ соответственно;

3) осуществлять контроль за соблюдением работниками филиала МФЦ настоящего Регламента, в том числе трудовой дисциплины, перерывов для отдыха и питания, требований к деловому стилю одежды, поддержанием работниками филиалов МФЦ порядка на рабочем месте;

4) вести учет рабочего времени работников филиала МФЦ, эффективно распределять нагрузку на специалистов с учетом норм труда (составлять графики работы и графики перерывов с учетом пиковых часов нагрузки филиала, графики отпусков, в соответствии с требованиями продолжительности рабочего времени и времени отдыха);

5) обеспечивать контроль за проведением сбора, обработки и хранения персональных данных работников филиала МФЦ;

6) организовывать проведение базового ознакомления вновь принятых работников с организацией деятельности и порядком предоставления услуг в филиалах в соответствии с локальными нормативными актами МФЦ;

7) организовывать проведение обучающих мероприятий работников в соответствии с локальными нормативными актами МФЦ;

8) осуществлять взаимодействие с государственными органами, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления, в части осуществления контроля сроков предоставления государственных или муниципальных услуг;

9) принимать своевременные меры по организации обеспечения работников филиалов МФЦ канцтоварами, расходными материалами, техническими средствами, необходимыми для бесперебойного функционирования филиала МФЦ, организации передачи принятых дел в органы и контролю за их своевременным возвратом;

10) проводить ежедневный осмотр помещений филиала МФЦ, удостоверяться в работоспособности информационных табло, информационных киосков (при наличии), надлежащем состоянии стендов с информационными материалами для заявителей, расположенных в помещениях филиала МФЦ;

11) оперативно реагировать на поступающую информацию о проблемных и конфликтных ситуациях в филиале МФЦ, предпринимать меры по их урегулированию, привлекать в целях урегулирования, в случаях, предусмотренных настоящим

Регламентом, сотрудников, обеспечивающих физическую охрану в филиале МФЦ и, в случае необходимости, сотрудников правоохранительных органов;

12) незамедлительно уведомлять МФЦ о возникновении нештатной ситуации в филиале МФЦ и, при возникновении необходимости, осуществлять мероприятия по обеспечению безопасности посетителей и работников филиала МФЦ в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством;

13) осуществлять ежедневный мониторинг записей в книге отзывов, незамедлительно принимать меры по устранению причин негативных отзывов;

14) обеспечивать доступ заявителей к информационным материалам, наличие которых в филиале МФЦ необходимо в соответствии с действующим законодательством;

15) осуществлять при необходимости взаимодействие с заявителями по вопросам разъяснения порядка предоставления услуг;

16) регулировать вопросы, связанные с выдачей талонов электронной очереди;

17) осуществлять мониторинг потока обращений заявителей с целью оперативного перераспределения работников филиала МФЦ в пиковые часы нагрузки филиала, в том числе в секторе информирования и ожидания;

18) осуществлять ежедневный мониторинг сроков предоставления услуг, а также исполнения требований стандартов услуг и/или технологических схем; проводить анализ нарушения сроков предоставления услуг с последующим направлением информации в МФЦ в форме служебной записки;

19) постоянно повышать свою квалификацию путем самообразования в свободное от работы время, как на курсах повышения квалификации, так и самостоятельно;

20) добросовестно исполнять свои трудовые обязанности;

21) соблюдать и контролировать соблюдение подчиненными работниками трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка, действующих в МФЦ, требований по охране труда и обеспечению безопасности труда, иные локальные нормативные акты МФЦ, непосредственно связанные с трудовой деятельностью;

22) соблюдать и контролировать соблюдение подчиненными работниками правил пожарной безопасности, требований техники безопасности, санитарно-гигиенических норм, требований антитеррористической защищенности;

23) не совершать действий, которые могут быть истолкованы окружающими как готовность осуществить или участвовать в совершении коррупционного правонарушения в интересах или от имени учреждения, а также обеспечивать соответствующий контроль за работниками филиала МФЦ;

24) незамедлительно информировать непосредственного руководителя/лицо, ответственное за реализацию антикоррупционной политики/руководство МФЦ о случаях склонения его к совершению коррупционных правонарушений, о ставшей известной ему информации о случаях совершения коррупционных правонарушений другими работниками учреждения, контрагентами организации или иными лицами, о возможности возникновения либо возникшем у него конфликте интересов;

25) соблюдать самостоятельно и контролировать соблюдение подчиненными сотрудниками запрета на нахождение в помещениях МФЦ в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

Заместитель директора



А.Ю. Кутков

Примерный перечень документов, удостоверяющих личность заявителя

Получатель услуги	Вид документа, удостоверяющего личность представителя получателя услуги
Граждане РФ старше 14 лет, проживающие на территории РФ	Паспорт гражданина РФ
	Временное удостоверение личности гражданина РФ по форме № 2П
	Удостоверение личности военнослужащего РФ или военный билет военнослужащего
	Паспорт моряка
Несовершеннолетние, не достигшие 14 лет	Свидетельство о рождении, либо свидетельство об усыновлении, выданное органами ЗАГС
Прибывшие на временное жительство в РФ граждан России, постоянно проживающих за границей	Общегражданский заграничный паспорт
	Удостоверение беженца
	Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ
Документами, удостоверяющими личность иностранного гражданина, являются:	Паспорт иностранного гражданина
	Иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина
Документами, удостоверяющими личность лица без гражданства, являются:	Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства
	Разрешение на временное проживание
	Вид на жительство
	Иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства

**Примерный перечень документов, удостоверяющих права
(полномочия) представителя получателя услуги**

Получатель услуги	Представитель получателя услуг(и)	Вид документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя получателя услуги
Юридическое лицо	Доверенное лицо, не имеющее права действовать без доверенности	<p>В случаях, установленных законодательством РФ, интересы юридического лица должно представлять лицо с нотариальной доверенностью.</p> <p>В остальных случаях - простая доверенность на представителя на бланке юридического лица, учреждения за подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это его учредительными документами, с приложением печати юридического лица, учреждения. Учредительные документы юридического лица, учреждения.</p>
	Лицо, имеющее право действовать без доверенности	Устав и документы о назначении (избрании) руководителя или иного лица, имеющего право действовать без доверенности.
Совершеннолетний, дееспособный гражданин РФ	Доверенное лицо	Нотариальная доверенность на представителя
Несовершеннолетний гражданин РФ в возрасте до 14 лет	Родители	Паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении ребенка. В случае, если в АИС МФЦ зарегистрирована информация о законном представителе, возможна выдача результата услуги без предоставления свидетельства о рождении.
	Усыновители	Паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении ребенка (либо свидетельство об усыновлении, если решением суда было принято решение о сохранении сведений о родителях (одном из родителей) в записи акта о рождении усыновленного ребенка). В случае, если в АИС МФЦ зарегистрирована информация о законном представителе, возможна выдача результата услуги без предоставления свидетельства о рождении (либо свидетельство об усыновлении, если решением суда было принято решение о сохранении сведений о родителях (одном из родителей) в записи акта о рождении усыновленного ребенка).
	Опекуны,	Паспорт гражданина РФ, документы,

	попечители	содержащие решения органов опеки и попечительства о назначении опекуна или попечительства
	Доверенное лицо	Нотариальная доверенность на представителя (выданная лицом, действующим в интересах несовершеннолетнего), паспорт гражданина РФ.
Несовершеннолетний гражданин РФ в возрасте от 14 до 18 лет	Родители	Паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении ребенка
	Усыновители	Паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении ребенка (либо свидетельство об усыновлении, если решением суда было принято решение о сохранении сведений о родителях (одном из родителей) в записи акта о рождении усыновленного ребенка)
	Опекуны, попечители	Паспорт гражданина РФ, документы, содержащие решения органов опеки и попечительства о назначении опекуна или попечительства
	Доверенное лицо	Нотариальная доверенность на представителя (выданная несовершеннолетним, с согласия законного представителя)
Недееспособные граждане РФ	Родители	Паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении ребенка.
	Усыновители	Паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении ребенка (либо свидетельство об усыновлении, если решением суда было принято решение о сохранении сведений о родителях (одном из родителей) в записи акта о рождении усыновленного ребенка).
	Опекуны, попечители	Паспорт гражданина РФ, документы, содержащие решения органов опеки и попечительства о назначении опекуна или попечительства.
	Доверенное лицо	Нотариальная доверенность на представителя (выданная лицом, действующим в интересах недееспособного), паспорт гражданина РФ.

РЕЕСТР ПЕРЕДАЧИ ДЕЛ

Ф.И.О. специалиста приема _____ Дата _____

№ п/п	Номер заявки в АИС	Подпись специалиста, принявшего заявку, время	Номер заявки в ПК ПВД	Подпись специалиста, принявшего заявку, время
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Приложение 4 к Регламенту
от _____ № _____

Тел. _____

**Заявление
о возврате ранее поданных документов**

(наименование юридического лица, данные индивидуального предпринимателя или Ф.И.О. физического лица)
просит Вас осуществить возврат заявления и прилагаемых к нему документов на предоставление государственной и/или муниципальной услуги _____

без направления в орган, предоставляющего государственную и/или муниципальную услугу.

Заявления и документы мною поданы в филиал ГАУ КК «МФЦ КК»

« _____ » _____ 20 _____ г. № _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

(подпись лица, принявшего заявление)

(расшифровка подписи)

Мною получены от ГАУ КК «МФЦ КК» следующие документы:

Претензий к ГАУ КК «МФЦ КК» не имею.

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение 5 к Регламенту
от _____ № _____

<наименование отдела/филиала/юридического лица МФЦ>

<физический адрес отдела/филиала/юридического лица МФЦ>

Расписка об отказе в приеме документов

Мной, сотрудником <наименование отдела/филиала/юридического лица МФЦ> **<Фамилия Имя Отчество оператора>** отказано в приеме документов заявителю **<Фамилия Имя Отчество заявителя>** по государственной (муниципальной) услуге: **<наименование услуги>**, по следующим основаниям:

- <Причина 1>

- <Причина 2>

- ...

<дата формирования расписки>

Специалист МФЦ **<Фамилия Имя Отчество оператора>**
(подпись)

Расписку получил: **<Фамилия Имя Отчество заявителя>**
(подпись)

От получения расписки и подписи заявитель
<Фамилия Имя Отчество заявителя> отказался (подпись специалиста)

Требования к внешнему виду работников МФЦ

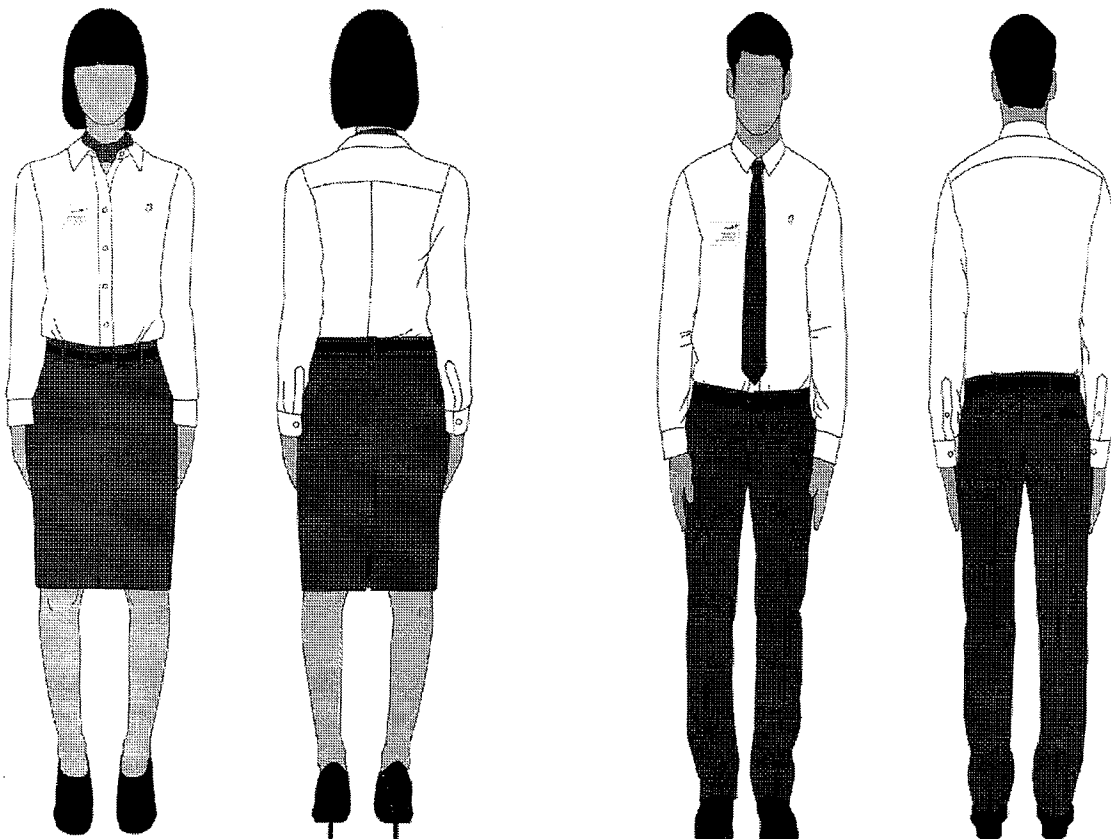
Женщины:

- шейный платок темно-коричневого цвета в соответствии с фирменным цветом бренда (Pantone 477). Размер: 60х65 см. Завязывается «узелком» на шее. Материал: полиэстер или шелк
- бейдж, оформленный в фирменном стиле;
- деловой костюм классического покроя спокойных и однотонных тонов (черный, коричневый) без стилистических элементов;
- брюки стандартной длины (не обтягивающие);
- пиджак должен быть застегнут на все пуговицы;
- допускается ношение строгой блузки с юбкой или брюками без пиджака или жакета в заправленном виде;
- блузки либо рубашки белого тона, без различных рисунков, гармонирующие с одеждой с длинными или короткими рукавами не выше чем две четверти;
- пиджак, жилет должен гармонировать в тон юбке, брюкам, без видимых различий по цветовой гамме;
- юбка предпочтительно средней длины классического покроя;
- в холодное время года допускается ношение теплых моделей свитеров, кофт, пуловеров и т.д. без ярких или экстравагантных элементов, отвлекающих внимание;
- чулки и колготы в нейркой цветовой гамме (телесный, серый и других однотонных оттенков) с ровной фактурой без орнамента, без выраженного яркого блеска;
- предпочтительно ношение колгот или чулок в течение всего года;
- карманные клапаны на одежде, отутюженные, вынуты наружу;
- туфли классической модели, нейрких тонов, гармонирующие с одеждой.

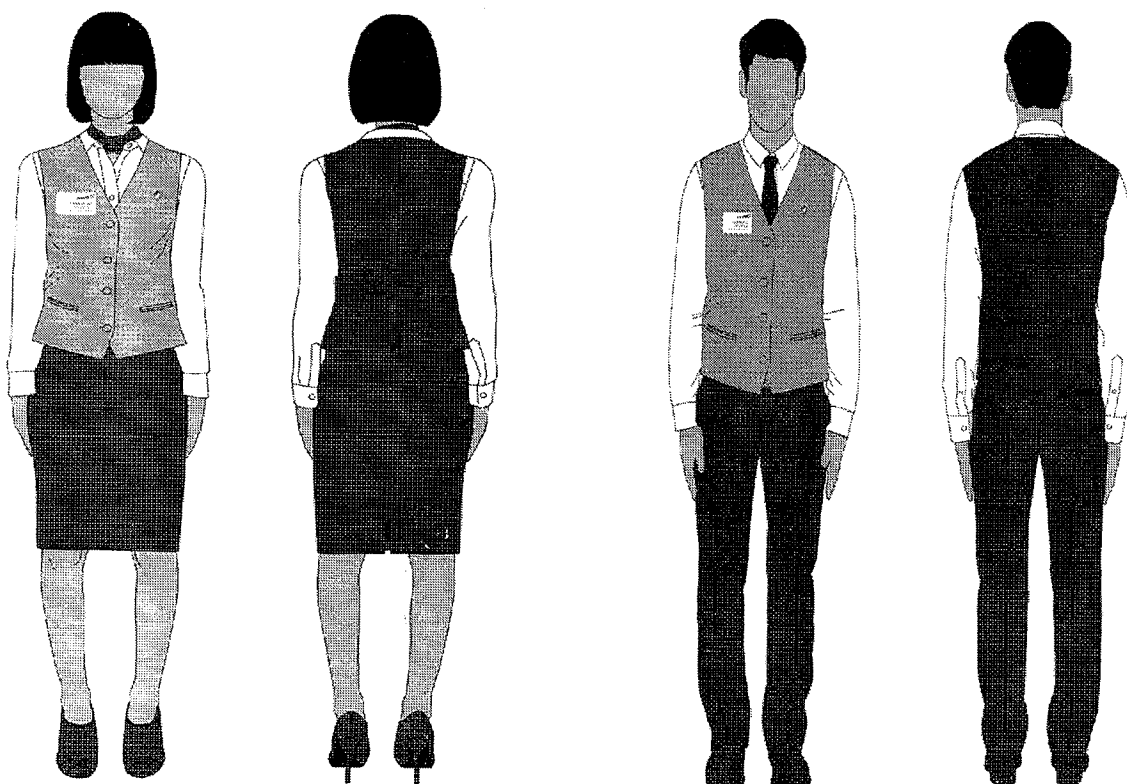
Мужчины:

- галстук темно-коричневого цвета в соответствии с фирменным цветом (Pantone 477). Ширина 5-7см. Завязывается классическим узлом. Материал: полиэстер или шелк.
- бейдж, оформленный в фирменном стиле;
- деловой костюм классического покроя спокойных и однотонных тонов (черный, коричневый) без стилистических элементов;
- брюки стандартной длины (не обтягивающие);
- пиджак должен быть застегнут на все пуговицы;
- допускается ношение рубашек без пиджака или жакета, в заправленном виде;
- рубашки белого тона, без различных рисунков, гармонирующие с одеждой с длинными или короткими рукавами;
- пиджак, жилет должен гармонировать в тон брюкам, без видимых различий по цветовой гамме;
- в холодное время года допускается ношение теплых моделей свитеров, пуловеров без ярких или экстравагантных элементов, отвлекающих внимание;
- заковка для галстука закрепляется между третьей и четвертой пуговицами сверху;
- ботинки, полуботинки, туфли классической модели, нейрких тонов, гармонирующие с одеждой, в исправном состоянии и начищены;
- ношение обуви без носок не допускается.

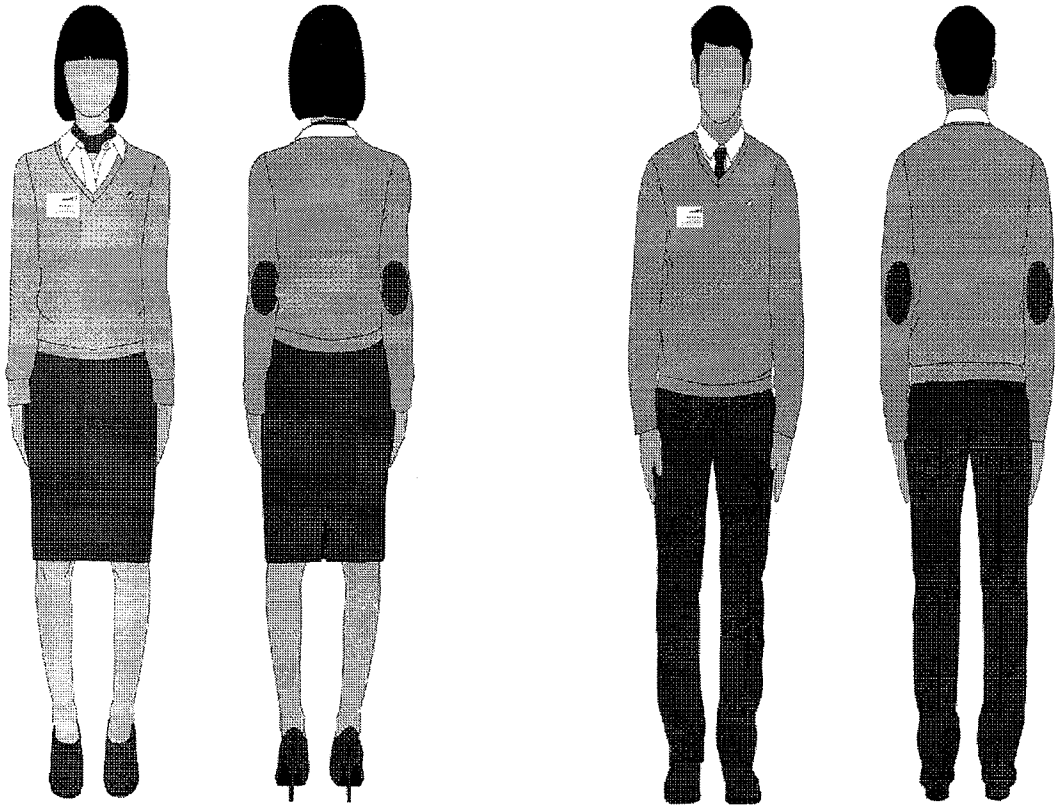
Летний сезон



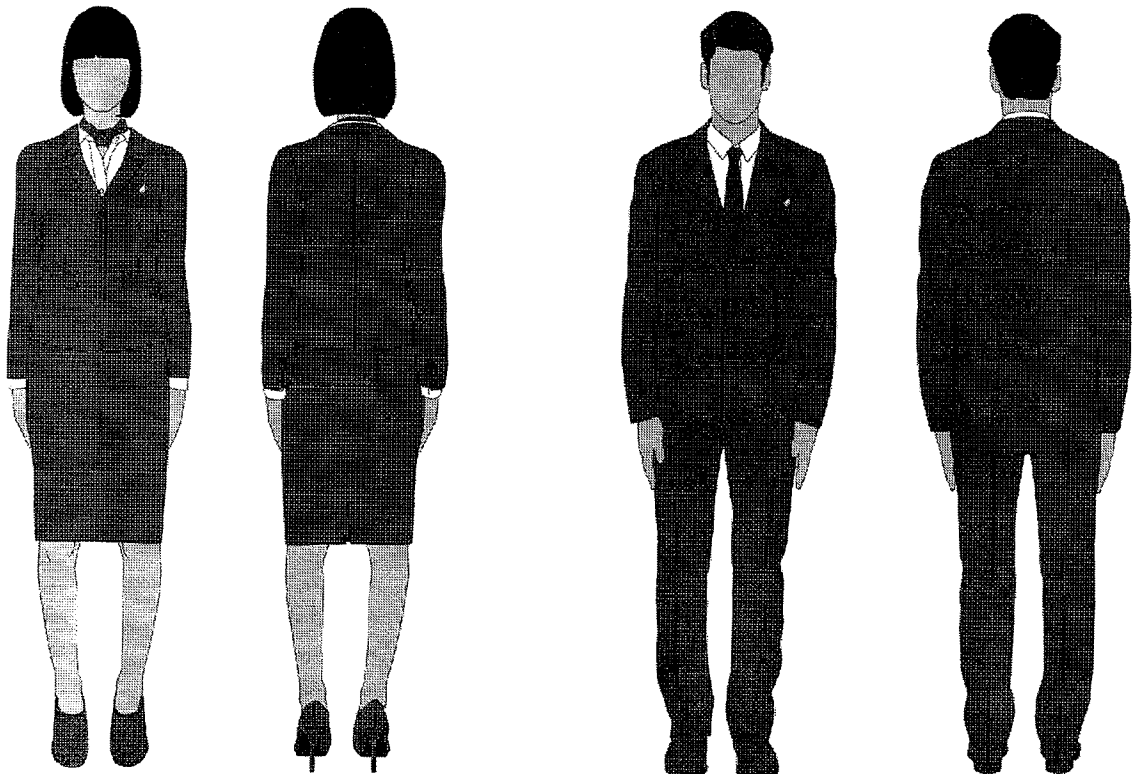
Осенне-весенний сезон



Зимний сезон



Представительская одежда



Памятка по стандартизации рабочего места

1. Параметры рабочего места:

- оптимальная площадь рабочего места 4,5м²;
- мебель: письменный стол (оптимальная форма – Г-образная) с приставной тумбой, офисное кресло;
- рабочие места специалистов должны быть пронумерованы (рис.1).

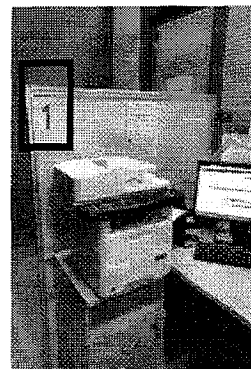


Рис. 1 Маркировка окон

2. Оборудование рабочего места:

- компьютер (моноблок) с установленным программным обеспечением;
- МФУ; телефон (при наличии) (рис.2) располагаются по левую сторону;
- штампы и печати размещаются в маркированной зоне (рис.2-квадрат с желтыми диагональными полосами, возможно размещение в контейнере) справа;
- горизонтальные лотки (блок из ¾ шт.) с маркерами, размещаются по левую сторону (рис.3);
- «Росреестр», «ПФР» и «Общий прием» (для хранения в течение смены принятых документов/полученных расписок по соответствующим услугам;
- «файлы» (возможно хранение файлов для упаковки принятых запросов в верхнем ящике приставной тумбы)

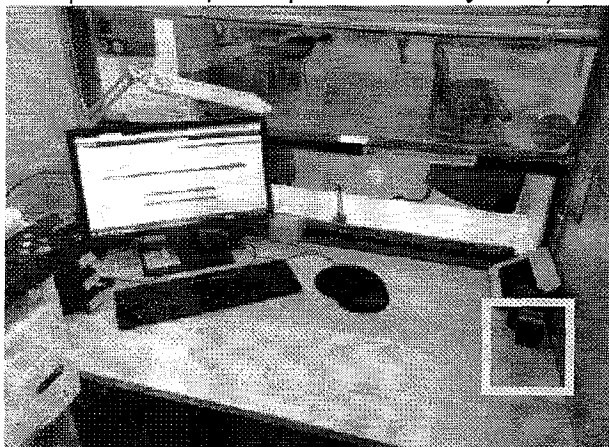


Рис. 2 Оборудованное рабочее место

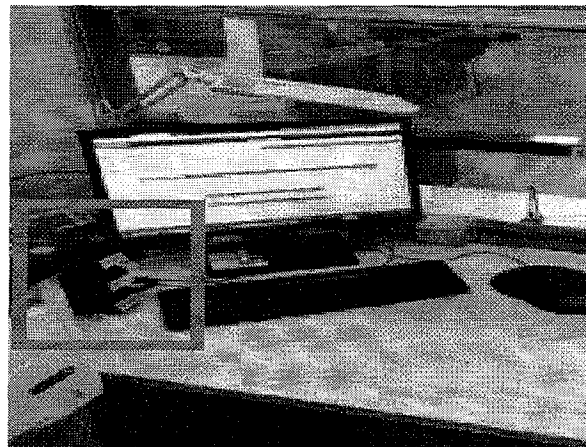


Рис.3 Маркировка лотков

3. Канцелярские принадлежности:

- канцелярские принадлежности, необходимые для работы постоянно, размещаются аккуратно на столе, с возможным использованием органайзера и других емкостей, справа от компьютера (моноблока) или в верхнем ящике приставной тумбы;
- канцелярские принадлежности, применяемые в работе редко, и необходимый запас расходных материалов может храниться в специально организованной зоне.

4. Информация, обязательная к размещению на рабочем месте:

- информация об актуальном перечне услуг, государственных пошлинах (квитанции для оплаты) размещается в поле зрения на уровне глаз специалистов (возможно размещение на рабочем месте под защитной пленкой).

5. Личное пространство:

- для личных вещей специалистов предусмотрено 2 нижних ящика приставной тумбы, каждый ящик маркируется табличкой с указанием фамилии специалиста;

- дополнительная информация, необходимая специалисту для работы, хранится в личной папке специалиста в приставной тумбе.

6. Работник обязан:

- поддерживать порядок и чистоту на своем рабочем месте;
- содержать в исправном состоянии выделенную ему для выполнения работы оргтехнику и другое оборудование, о любой неполадке немедленно сообщать руководителю филиала МФЦ, запрещается ремонт оборудования собственными силами;

7. За 10 минут до начала рабочего дня работник обязан:

- включить компьютер (моноблок), МФУ;
- проверить работу оборудования и программного обеспечения;
- проверить наличие бумаги в МФУ и запаса в приставной тумбе, в случае необходимости дополнить;
- проверить уровень расхода картриджа (при необходимости заменить);
- проверить наличие необходимых канцелярских принадлежностей, штампов, файлов, папок скоросшивателей, при необходимости дополнить;
- приготовить для использования личную папку с дополнительной информацией, разместить в верхнем отделении приставной тумбы;
- проверить отсутствие на рабочем месте предметов, не связанных с предоставлением услуг (например, личных вещей, продуктов питания).

8. После окончания рабочего дня работник обязан:

- передать в сектор контрольно-аналитической работы сформированные комплекты документов;
- убрать личную папку с дополнительной информацией;
- убрать канцелярские принадлежности, штампы на определенные регламентом места.

Размещение на рабочем месте информации и предметов, не относящихся к рабочему процессу запрещено!