

Правила работы с заявителями при предоставлении
государственных и муниципальных услуг с использованием
автоматизированной информационной системы МФЦ

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила обслуживания заявителей устанавливают порядок, условия и последовательность действий при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ Усть-Донецкого района (далее МФЦ).

1.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ Усть-Донецкого района (информирование, консультирование, прием заявлений и документов, выдача результата оказания услуг) осуществляется с помощью Интегрированной информационной системы единой сети МФЦ Ростовской области.

1.3. Помещения МФЦ, занимаемые для работы с заявителями оборудованы электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление процессом предоставления услуг в МФЦ.

1.4. Прием заявителей по предоставлению услуг осуществляется в окнах и организованных для этих целей офисных помещениях МФЦ (ТОСПах) в день обращения заявителя в порядке очередности или предварительной записи по талонам полученным с использованием электронной системы управления очередью на определенную фамилию и под определенным номером (далее — талон).

1.5. Настоящие Правила разработаны на основе Требований к организации электронной очереди в МФЦ.

2. Права и обязанности посетителей и работников.

2.1. При обращении в МФЦ посетитель имеет право:

2.1.1. Самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами, размещенными в операционном зале и информацией, размещенной в информационных киосках в операционном зале;

2.1.2. При обращении к оператору электронной очереди (стойка ИНФО) получить информацию о режиме работы МФЦ с заявителями, адресах МФЦ; получить устную информацию по услугам, предоставляемым на базе МФЦ, а также информацию о порядке предоставления услуг в МФЦ.

2.1.3. При обращении к специалисту в зоне информирования получить в устной форме общую информацию об услугах, режиме работы МФЦ, порядке обслуживания посетителей, порядке предоставления дополнительных услуг.

2.1.4.Получить консультацию по интересующим его услугам, при обращении к специалисту в окна обслуживания в установленном настоящими Правилами порядке.

2.1.5.Подать документы на получение необходимой ему услуги и получить результат предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством, требованиями, утвержденными административными регламентами и соглашениями о взаимодействии МФЦ и органов власти и организаций, уполномоченных на оказание соответствующих услуг и настоящими Правилами.

2.1.6.Оценить качество предоставления услуги, качество обслуживания через ИАС МКГУ.

2.2. При обращении в МФЦ посетитель обязан:

2.2.1. Соблюдать установленные настоящим Правилами требования к порядку обслуживания посетителей.

2.2.2. Неукоснительно выполнять требования работников в случае возникновения угрозы жизнедеятельности людей, а также порчи имущества МФЦ.

2.2.3. Не допускать демонстрации неуважения к работникам, посетителям и иным лицам, находящимся в здании МФЦ, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали.

2.3. Работник имеет право:

2.3.1. Отказать в оформлении услуги, если:

- запрашиваемая заявителем услуга не оказывается на базе МФЦ;
- невозможно идентифицировать заявителя в порядке, установленном законодательством.

2.3.2. Прекратить обслуживание в случае нарушения заявителем п. 2.2.3 настоящих Правил, до времени его устранения заявителем.

2.3.3. Вызвать полицию в случаях оскорбления личности, угрозы жизни, неадекватного поведения заявителя, а также при обращении заявителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения для составления протокола о правонарушении (ст.20.21 КоАП РФ «Появление в общественных местах в состоянии опьянения», ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»).

3.Процесс обслуживания заявителей.

3.1. Обслуживание заявителей осуществляется работниками МФЦ:

-в секторе информирования и ожидания - окно электронной очереди, в секторе приема заявителей - в окнах приема и выдачи документов.

3.2. Обслуживание заявителей в МФЦ в окнах приема и выдачи документов осуществляется посредством системы электронного управления очередью, для чего в залах обслуживания МФЦ установлены: терминалы электронной очереди, табло, на которых отражается состояние очереди, а также

система голосового оповещения. Электронная система управления очередью функционирует в течение всего времени приема граждан и должна исключать возможность ее произвольного отключения.

3.3. Талоны на получение услуг в МФЦ можно получить в информационном киоске и у работника электронной очереди на стойке Информация.

3.4. Электронная очередь имеет следующие виды:

- текущая, предварительная, льготная;
- для консультирования, приема документов, выдачи результатов услуг.

3.5. Преимущественным правом для вызова пользуется льготная и предварительная очередь.

3.6. Льготная очередь (инвалиды и участники ВОВ, инвалиды 1 и 2 групп, граждане в возрасте 80 лет и старше, заявители, находящиеся в МФЦ с детьми инвалидами), пользуется правом первоочередного вызова. Запись в льготную очередь осуществляется работником электронной очереди на основании документа подтверждающего льготу.

3.7. На талоне электронной очереди указываются: номер талона с указанием префикса, дата и время его выдачи; дата и время, на которые осуществлена запись (при предварительной записи); цель обращения, а также фамилия, имя и отчество (при наличии) посетителя в случае обращения в МФЦ по предварительной записи дополнительно указывается телефон.

3.8. Процесс обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью имеет следующую последовательность действий:

- выбор заявителем услуги из перечня государственных и муниципальных услуг, услуг организаций, жизненных ситуаций;
- получение заявителем талона электронной очереди;
- вызов заявителя с помощью звукового сигнала оповещения с одновременным отображением номера талона (очереди) на табло к окну приема или выдачи документов;
- предоставление услуг работниками МФЦ.

3.9. В целях обеспечения комфортности и равных условий обслуживания посетителей вне зависимости от цели их обращения, соблюдения установленных стандартов обслуживания, регулирования потока посетителей в МФЦ осуществляется распределение возможных целей обращений в электронной очереди между видами услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ с установлением следующих параметров:

- группа услуг, к которой относится цель обращения, отражаемая для выбора цели обращения в общем меню терминала электронной очереди;
- наименование цели обращения;

3.10. В целях качественного и своевременного оказания государственных и муниципальных услуг специалист окна информирования обязан при визите заявителя в МФЦ:

- приветствовать заявителя при входе в зал обслуживания МФЦ;
- выяснить у заявителя цель обращения в МФЦ;
- с учетом установленных намерений осуществить обслуживание;
- предоставить необходимую информацию заявителю (о порядке и размерах оплаты государственной пошлины, о порядке и способах предварительной записи для подачи документов на предоставление услуги, о работе информационных киосков и т.д.), при наличии возможности проверить достаточность документов;
- при запросе заявителя проинформировать о системах самообслуживания, и возможности получения услуг с их помощью (бесплатный доступ заявителей на справочные информационные системы, официальные сайты органов исполнительной власти и местного самоуправления Ростовской области, ЕПГУ);
- рассказать об услугах, предоставляемых на базе МФЦ;
- контролировать наличие и состояние информации на стендах и в зале (перечни документов, объявления, буклеты, листовки);
- осуществлять контроль времени ожидания посетителями в очереди.

При наличии очереди специалист (консультант) обеспечивает контроль и организует работу по недопущению случаев превышения времени ожидания в очереди. Специалист (консультант) осуществляет упорядочение очереди при ее наличии, направляет заявителей в соответствующие окна. В случае превышения времени ожидания в очереди или возникновения конфликтной ситуации, которые специалист (консультант) не может урегулировать самостоятельно, он должен незамедлительно уведомить своего непосредственного начальника о возникшей ситуации.

4. Порядок обслуживания посетителей.

4.1. Общие требования к обслуживанию посетителей МФЦ.

4.1.1. Прием посетителей в МФЦ осуществляется согласно утвержденного режима (графика работы).

4.1.2. Открытие дверей МФЦ для посетителей осуществляется за 10 минут до начала рабочего времени.

4.1.3. Закрытие дверей МФЦ для входа посетителей осуществляется за 5 минут до окончания рабочего дня.

4.1.4. Время перерыва для отдыха и питания работников устанавливается по сменному графику, начальником отдела МФЦ.

4.1.5. В целях соблюдения трудового законодательства и обеспечения комфортных и равных условий обслуживания посетителей приказом руководителя МФЦ может быть установлен иной режим приема посетителей МФЦ.

4.1.6. Вызов посетителей в окна осуществляется в порядке, определяемом системой электронной очереди.

4.1.7. Обслуживание посетителей в окнах специалистами МФЦ осуществляется при совпадении сведений о посетителе, указанными электронной очереди с предъявленным посетителем документом удостоверяющим личность и сферой услуг.

4.1.8. В целях увеличения пропускной способности МФЦ, обеспечения равных и комфортных условий обслуживания всем посетителям МФЦ может быть определен перечень услуг, прием посетителей по которым обслуживание производится в приоритетном порядке.

4.2. Порядок выдачи талонов электронной очереди в помещении МФЦ.

4.2.1. При обращении в МФЦ посетитель самостоятельно берет талон электронной очереди в соответствии с целью обращения, указанной на терминале электронной очереди. При возникновении затруднений в выборе цели обращения или сбоями в работе терминала электронной очереди посетитель вправе обратиться к оператору электронной очереди.

4.2.2. Посетитель имеет право взять не более одного талона электронной очереди за один раз. При наличии нескольких талонов, они должны удаляться оператором электронной очереди.

4.2.3. В целях обеспечения равных условий получения услуг на базе МФЦ при необходимости получения более 1 услуги, посетитель имеет право обратиться к оператору электронной очереди и взять талон электронной очереди, в рамках которого может быть оказано не более 5 услуг.

При необходимости одновременного получения большего количества услуг прием осуществляется только в режиме предварительной записи по согласованию времени приема с начальником отдела (заместителем директора, директора).

4.2.4. Последующий талон выдается заявителю только после окончания обслуживания по предыдущему талону либо в случае пропуска заявителем своей очереди.

4.2.5. В случае пропуска заявителем своей очереди, он может быть принят по новому талону в общем порядке.

4.2.6. Посетитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно в секторе ожидания. Информирование об очереди осуществляется путем голосового оповещения и электронного табло в зале МФЦ с указанием номера талона электронной очереди и назначенного окна приема посетителей.

4.2.7. Выдача талонов электронной очереди в киоске прекращается за 30 минут до окончания рабочего времени. Выдача талона после этого срока возможна оператором электронной очереди в случае отсутствия посетителей, ожидающих в очереди, и если среднее время предоставления услуги позволяет завершить прием до завершения рабочего времени.

4.2.8. В исключительных случаях в целях обеспечения комфортных условий посетителей МФЦ и соблюдения правил безопасности нахождения

в помещениях МФЦ начальником отдела по согласованию с директором МФЦ может быть установлено ограничение по количеству выдаваемых талонов электронной очереди.

4.2.9. В случаях образования большой очереди, невозможности обеспечить прием посетителей оператор электронной очереди (консультант) обязан оповестить посетителей о возможном длительном ожидании и предложить возможность предварительной записи.

4.3. Порядок предварительной записи для обращения в МФЦ.

4.3.1. В целях удобства обслуживания посетителей при обращении в МФЦ устанавливается преимущественный прием посетителей в порядке предварительной записи.

4.3.2. В целях предоставления гражданам возможности подачи документов в день обращения, предусматривается определенное количество талонов электронной очереди, дающих право предварительной записи по той или иной цели в день обращения. Количество талонов электронной очереди по предварительной записи устанавливается на каждый пункт приема, но не должно быть менее 30 процентов от количества работающих окон обслуживания.

4.3.3. Возможность осуществления предварительной записи по цели обращения с установлением лимита на количество талонов электронной очереди, выдаваемых (регистрируемых) в порядке предварительной записи по цели обращения (в рабочий день), возможных дат и времени приема определяется параметрами настройки в ИИС МФЦ РС).

4.3.4. Предварительная запись осуществляется на 14 календарных дней вперед и на текущий день:

- при обращении гражданина в операционный зал МФЦ через терминалы электронной очереди (по режиму работы МФЦ);
- при обращении (звонке) гражданина по телефону (863 51) 9-11-52;
- при помощи сервиса «Предварительная запись» на официальном сайте МФЦ.

4.3.5. При обращении в операционный зал МФЦ с целью предварительной записи для обращения в МФЦ посетитель самостоятельно осуществляет предварительную запись через терминал электронной очереди. При осуществлении предварительной записи гражданин выбирает нужную ему цель обращения и дату/время из предлагаемых вариантов. По завершению предварительной регистрации посетителю выдается талон электронной очереди с указанием номера талона электронной очереди, назначенных даты и времени, в которое заявитель должен подойти в МФЦ. При возникновении затруднений при работе с терминалом электронной очереди посетитель вправе обратиться к консультанту.

4.3.6. При обращении (звонке) по телефону гражданина с целью предварительной записи для обращения в МФЦ специалист (консультант) осуществляет предварительную запись гражданина в электронной очереди с

указанием в системе его фамилии, имени и отчества (при наличии) и контактного телефона. По завершению предварительной регистрации специалист информирует заявителя о номере записи, обращая внимание на день, время и место подачи документов, удостоверяет, правильно ли заявитель понял условия приема, и информирует его о порядке аннулирования предварительной записи.

4.3.7. Для получения талона электронной очереди посредством сервиса «Предварительная запись» на официальном сайте МФЦ гражданин самостоятельно осуществляет предварительную запись. При осуществлении предварительной записи гражданин выбирает нужную ему цель обращения и дату/время из предлагаемых вариантов.

4.3.8. Посетитель, записавшийся на прием в МФЦ, обязан заблаговременно подойти к оператору электронной очереди и активировать свой талон.

4.3.9. В случае, если гражданин потерял ранее полученный в порядке предварительной записи талон электронной очереди, либо не помнит назначенные ему дату и время посещения, а также номер талона электронной очереди, гражданин имеет право обратиться к оператору электронной очереди для уточнения необходимых ему сведений и (или) распечатки талона электронной очереди.

4.3.10. Обслуживание посетителей, предварительно записавшихся на прием, осуществляется в соответствии с общими требованиями к обслуживанию посетителей, определенных настоящими Правилами.

4.4. Порядок выдачи талонов электронной очереди в помещении МФЦ отдельным категориям граждан.

4.4.1. В целях обеспечения удобства обслуживания граждан, относящихся к категории лиц, указанных в п. 3.6 настоящих Правил или находящихся в трудной жизненной ситуации, а также обращающихся в соответствии с перечнем льготных услуг при изъятии ими желания быть обслуженными вне очереди предусмотрен отдельный порядок выдачи талонов электронной очереди.

4.4.2. Для получения талона электронной очереди в отдельном порядке лица, указанные в пункте 4.4.1. настоящих Правил обращаются к начальнику отдела с предъявлением подтверждающих документов.

4.4.3. Решение о возможности выдачи гражданину талона электронной очереди для внеочередного обслуживания принимается начальником отдела (директором) исходя из фактов с учетом описания категории граждан, указанных в приложении к настоящим Правилам.

4.4.4. При принятии решения об отказе в выдаче льготного талона электронной очереди начальником отдела либо директором в журнале проставляется соответствующая отметка. Решение об отказе доводится до гражданина в устном порядке с разъяснением причин.

4.4.5. Обращения граждан на выдачу талона электронной очереди для внеочередного обслуживания подлежат регистрации в отдельном журнале, форма которого приведена в приложении к данным правилам.

4.4.6. Заявители, попавшие в трудную жизненную ситуацию (заболевание, требующее срочного хирургического вмешательства, рождение ребенка, смерть близкого родственника, истечение срока действия документов и др.) также могут по заявлению обратиться за внеочередным обслуживанием, решение о котором принимает начальник отдела (директор), при условии наличия свободных от обслуживания (не ожидающих) заявителей специалистами в окнах приема МФЦ. Заявителю необходимо обратиться на имя начальника отдела с документом подтверждающим, сложившуюся жизненную ситуацию (справки, заключения, и т.п. документы). Учет таких заявителей ведется в журнале, в который вносятся данные заявителя и документ основание.

4.5. Требования к обслуживанию посетителей.

4.5.1. Обслуживание посетителей МФЦ в окнах осуществляется только после вызова посетителя в соответствии с талоном электронной очереди.

4.5.2. Время ожидания посетителя после вызова не превышает 30 секунд, после чего происходит повторный вызов. Если по истечении 30 секунд после повторного вызова посетитель не подошел, к оператору, талон электронной очереди автоматически удаляется из электронной очереди. Посетителю, который по каким-либо причинам пропустил свою очередь, может быть предложено, получить новый талон электронной очереди, либо записаться на прием в установленном настоящими Правилами порядке.

4.5.3. В целях обеспечения комфортных условий обслуживания посетителей в окнах приема и выдачи документов устанавливается ограничение по количеству одновременно находящихся в нем посетителей — не более 2 человек, за исключением нахождения в них лиц с детьми до 7 лет, а также людей с дисфункциями (незрячие, глухонемые).

4.5.4. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи МФЦ осуществляется при совпадении сведений о заявителе (Ф.И.О.) на талоне, Ф.И.О. получателя услуги, в случае несоответствия Ф.И.О., указанного на талоне с Ф.И.О. получателя услуги, сотрудник МФЦ отказывает в приеме, а талон аннулируется,

4.5.5. Недопустимо обслуживание посетителя в разных окнах одновременно. В случае обнаружения данного факта, специалист ведущий прием предупреждает об этом посетителя. Посетитель вправе продолжить прием в одном из окон. После выбора посетителем окна для дальнейшего приема, специалист, чье окно было освобождено, завершает текущий сеанс обслуживания и вызывает следующего посетителя.

4.5.6. При обслуживании заявителя, если заданный клиентом вопрос выходит за рамки компетенций специалиста, либо при возникновении спорной ситуации, он имеет право обратиться за советом к начальнику отдела. Если возникший вопрос выходит за рамки компетенции начальника отдела, он вправе

обратиться в Уполномоченный МФЦ. Если для решения возникшей проблемы, требуется экспертиза документов, предоставленных заявителем, более опытными сотрудниками МФЦ, то консультант должен уведомить заявителя о том, что он покидает «окно» приема с документами заявителя, в том числе и оригиналами документов, а также сообщить о времени ожидания. При возражении заявителя, сотрудник не должен покидать «окно» приема, пригласить более опытного сотрудника посредством звонка.

4.5.7. Работникам запрещено принимать от посетителей и передавать посетителям любые пакеты, документы, вещи и иные предметы, за исключением заявлений и документов, принимаемых и передаваемых заявителям в процессе оказания им услуг на базе МФЦ.

4.5.8. В целях обеспечения равных условий получения услуг на базе МФЦ может быть установлена предельная длительность времени обслуживания посетителя в окне. В случаях превышения указанного времени, специалист информирует об этом заявителя и начальника отдела.

4.5.9. В рамках одного талона электронной очереди, полученного в порядке очередности либо зарегистрированного по предварительной записи, ведется обслуживание одного посетителя, либо посетителей, объединенных семейными/родственными узами и(или) одной жизненной ситуацией, но при этом возможен прием заявлений в отношении количества лиц, не более предусмотренного для конкретной цели обращения и длительность приема не превышает регламентное время обслуживания, установленное для конкретной цели обращения.

Предоставление дополнительных услуг, открытие дел по иным услугам, не обозначенным в талоне, в ходе приема специалистом не допускается. Открытие дополнительного дела, возможно только при согласовании с начальником отдела и при отсутствии превышения времени ожидания в очереди.

4.5.10. Контроль времени ожидания посетителями в очереди осуществляет начальник отдела. При обнаружении (получении информации) о зарегистрированных в электронной очереди посетителей, по которым система управления электронной очереди показывает превышение времени ожидания в очереди значения 15 минут, специалист информирует об этом оператора электронной очереди (консультанта), для предупреждения новых посетителей о возможном длительном ожидании и специалистов приема для оперативного завершения текущего приема.

В случае отсутствия свободных окон, специалист (ответственное лицо) вызывает посетителя, в том числе посредством громкой связи и принимает одно из следующих решений: предлагает посетителю записаться (обратиться) на прием в иное время. Посетитель имеет право отказаться от записи (обращения) на иную дату (время). Если посетитель ожидает приема по цели обращения «консультация», то специалист предлагает заявителю получить информацию о порядке предоставления услуги в виде раздаточного материала.

4.5.11. Специалист, ведущий прием посетителя, должен следить за соблюдением нормативного времени обслуживания, установленного в учреждении, в случае его возможного превышения, оповестить начальника отдела о данном факте с разъяснением причины для принятия мер по скорейшему завершению обслуживания, при необходимости сотрудник оказывает (организует оказание) помощь специалисту при консультировании, приеме документов.

4.5.12. В случае незапланированного (внезапного) приостановления услуги на базе МФЦ, в том числе по техническим причинам, начальником отдела направляется информация директору МФЦ. При этом размещается информация на сайте МФЦ и стойке в операционном зале МФЦ. В случае, если в системе электронной очереди зарегистрированы талоны электронной очереди по предварительной записи по услугам, которые были незапланированно приостановлены на момент обращения гражданина, начальник отдела извещает заявителей о проблеме и предлагает осуществить предварительную запись на другое время после получения информации о возобновлении предоставления услуги.

5. Обслуживание посетителей при наступлении внештатных ситуаций.

5.1. При наступлении внештатных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания посетителей, сотрудники МФЦ руководствуются локальными актами МФЦ в сфере обеспечения безопасности жизнедеятельности.

5.2. В случае отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (система электронного управления очередью, автоматизированная информационная система МФЦ, компьютеры на рабочих местах консультантов) на период времени до 15 минут, прием посетителей не ведется. Талоны электронной очереди не выдаются.

5.3. В случае отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (система электронного управления очередью, автоматизированная информационная система МФЦ, компьютеры на рабочих местах консультантов) на период времени от 15 до 30 минут, прием посетителей не ведется. Талоны электронной очереди не выдаются. Операционный зал МФЦ закрывается для посещения.

5.4. В целях соблюдения установленного порядка очередности при возобновлении рабочего процесса при включении электроэнергии, устранения технических неполадок заявители, чье время обслуживания совпало с периодом технических проблем, могут быть обслужены в льготном порядке.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения.

6.2. Настоящие Правила подлежат размещению в отделе и на сайте МФЦ.

Начальник

отдела

В.А.Любименко

