

Утвержден приказом ГБУ РА «МФЦ»
от 22.09.2017г. № 469
(с изменениями и дополнениями)

РЕГЛАМЕНТ
деятельности государственного бюджетного учреждения Республики
Адыгея «Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

ГБУ РА «МФЦ» –	государственное бюджетное учреждение Республики Адыгея «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» - учреждение, созданное в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и уполномоченное на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
Филиал -	структурное подразделение государственного бюджетного учреждения Республики Адыгея «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
Территориально обособленное структурное подразделение (ТОСП) -	структурное подразделение государственного бюджетного учреждения Республики Адыгея «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
консультант –	главный или ведущий специалист клиентской службы ГБУ РА «МФЦ»

(филиала, ТОСП), уполномоченный на консультирование граждан по вопросам порядка предоставления государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна»;

операционист –

главный или ведущий специалист клиентской службы ГБУ РА «МФЦ» (филиала, ТОСП), уполномоченный на прием документов для предоставления государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна»;

*Информация об изменениях:
Приказ ГБУ РА «МФЦ» от
24.09.2024г. № 774 «О внесении
изменений в Регламент
деятельности ГБУ РА «МФЦ»*

заявитель –

физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившееся в ГБУ РА «МФЦ» (филиал, ТОСП) с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме, с целью удовлетворения заявленных потребностей.

представитель заявителя –

лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;

работник контрольно-аналитической службы

главный или ведущий специалист контрольно-аналитической службы ГБУ РА «МФЦ» (филиала), уполномоченный на обработку документов и взаимодействие с органами, предоставляющими

государственные услуги, с органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

административный регламент –

нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

государственная услуга –

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

муниципальная услуга –

деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения,

**портал
государственных и
муниципальных услуг** —

установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

**результат
предоставления
государственной
(муниципальной)
услуги** —

материальные и нематериальные блага (в том числе документы установленного образца), являющиеся конечной целью предоставления государственной (муниципальной) услуги и подлежащие передаче заявителю;

**Интегрированная
информационная система МФЦ -
(ИИС МФЦ)**

программный комплекс, позволяющий автоматизировать основные административно-управленческие процессы, происходящие в рамках МФЦ, и обеспечить эффективную информационную поддержку его деятельности.

**межведомственное
информационное** —

осуществляемое в целях предоставления государственных и

взаимодействие

муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;

межведомственный запрос

—

документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным законодательством;

Служба телефонной поддержки

самостоятельное

структурное

(далее — СТП) -

подразделение государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг оказывающее услуги по телефонному информированию и консультированию физических и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

Сектор пользовательского сопровождения (далее – СПС) -

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

выделенная в помещении МФЦ зона, в которой обеспечивается выполнение функций по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме и получении ими результатов предоставления государственных и муниципальных услуг;

жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги -

требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем

государственной или муниципальной услуги.

1.1. Регламент работы государственного бюджетного учреждения Республики Адыгея «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ РА «МФЦ») разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», а также уставом государственного бюджетного учреждения Республики Адыгея «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящий Регламент определяет требования к помещению, режиму работы ГБУ РА «МФЦ» его филиалов и территориально обособленных структурных подразделений (далее – ТОСП), последовательность действий работников ГБУ РА «МФЦ» (в том числе филиалов и ТОСП), порядок взаимодействия между ГБУ РА «МФЦ» (в том числе филиалов и ТОСП) и государственными органами, органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса, порядок профессионального обслуживания заявителей, порядок обжалования.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЮ

Требования к размещению ГБУ РА «МФЦ» (в том числе филиалов и ТОСП)

2.1. Здание (строение), в котором расположено ГБУ РА «МФЦ» (в том числе филиалов и ТОСП) располагается в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

2.2. Помещение ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП располагается на нижнем этаже здания и оборудовано отдельным входом. Если ГБУ РА «МФЦ», филиал и ТОСП располагается на верхних этажах, то помещение оборудуется лифтом.

2.3. Помещения ГБУ РА «МФЦ» и филиалов в соответствии с законодательством Российской Федерации отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

Требования к парковочным местам

2.4. На территории, прилегающей к ГБУ РА «МФЦ», филиалу и ТОСП, оборудованы места для парковки автомобильного транспорта посетителей центра.

2.5. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Оформление входа в здание

2.6. Помещение ГБУ РА «МФЦ» и филиалов имеет отдельный вход и запасной пожарный выход, там, где посещение составляет более 50 человек одновременно.

2.7. Здание ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП оборудованы специальными горизонтальными фасадными вывесками, консольными табличками содержащие наименование многофункционального центра, логотип «Мои Документы», а также информацию о режиме работы.

2.8. Вход в помещение ГБУ РА «МФЦ» и его филиалов оборудован осветительными приборами, которые позволяют в течение рабочего времени центра ознакомиться с информационной табличкой.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

Помещение ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП делится на следующие функциональные секторы:

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей;
- сектор пользовательского сопровождения (при наличии).

Требования к организации сектора информирования и ожидания

2.9. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

1) Информационные стенды обозначены подвесной вывеской «Информация».

Стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в частности:

- о перечне государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в ГБУ РА «МФЦ», филиалах и ТОСП;
- о сроках предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- о перечнях документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;
- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных (муниципальных) услуг, порядке их уплаты;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, нарушающих права заявителей;

- график (режим) работы ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП, номера справочных телефонов, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты ГБУ РА «МФЦ»;

- другие информационные материалы, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг в ГБУ РА «МФЦ», филиалах и ТОСП.

2) Информационное окно для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также выдача результата оказанной услуги заявителю в ГБУ РА «МФЦ», филиалах.

3) Программно – аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к единому portalу государственных и муниципальных услуг, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в ГБУ РА «МФЦ», филиалах и ТОСП.

4) Электронную систему управления очередью, предназначенную для:

- регистрации заявителя в очереди;

- учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

- отображения на мониторе статуса очереди;

- автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику ГБУ РА «МФЦ», филиала;

- формирования отчетов о посещаемости ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

5) Стулья, диваны, стойки для оформления документов.

Требования к организации сектора приема заявителей

2.10. Зона сектора приема заявителей оборудована окнами для приема документов. Каждое окно, если 2 и более окон, оформляется информационными табличками с указанием номера окна. Каждый работник имеет бейдж с указанием фамилии, имени, отчества, значок с логотипом ГБУ РА «МФЦ».

2.11. Рабочее место работника ГБУ РА «МФЦ», филиала и ТОСП оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

Требования к организации сектора пользовательского сопровождения

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

2.12. Рабочие места в секторе пользовательского сопровождения (далее – СПС) оснащаются:

- программно-аппаратным комплексом (компьютером) с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (на каждом рабочем месте);

- устройствами для сканирования и печати документов или многофункциональным устройством (на каждом рабочем месте или одно на несколько рабочих мест).

2.13. На рабочих местах СПС устанавливается программное обеспечение (далее – ПО СПС), обеспечивающее:

- доступ к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), официальным сайтам органов государственной власти, иным электронным ресурсам для получения услуг в электронной форме;

- антивирусную защиту;

- возможность загрузки скан-образов и фото документов при подаче запросов о получении услуг;

- возможность использования USB-накопителей (чтение, копирование, запись);

- автоматическую антивирусную проверку USB-накопителей перед их использованием;

- автоматическое удаление скан-образов и фото документов заявителя (при наличии возможности);

- учет количества обращений в зону СПС, учет количества полученных услуг, консультаций (при наличии технической возможности);

- анкетирование и учет мнений заявителей для оценки качества обслуживания (при наличии возможности).

2.14. Оборудованные рабочие места должны быть обеспечены:

- памятками с пошаговыми инструкциями для самостоятельного получения заявителем услуг;

- инструкцией по сканированию\печати документов.

2.15. Пошаговые инструкции для самостоятельного получения заявителем услуг в электронном виде, размещаются на рабочих местах СПС в электронном виде (путем создания на рабочем столе папки с электронными инструкциями), а также в печатном виде в черно-белом или цветном исполнении непосредственно в зоне видимости заявителя. Печатные инструкции могут располагаться в папках формата А4, демо-системах, либо в стойках или настенных держателях (карманах).

3. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ» ГБУ РА «МФЦ»

Служба телефонной поддержки, 8-928-037-08-88;

ГБУ РА «МФЦ»

г. Майкоп, ул. Краснооктябрьская, 47, 8 (8772) 52-45-30;

ФИЛИАЛ ГБУ РА «МФЦ» № 1 по городу Майкопу

Г. Майкоп, ул. Пролетарская. 449, 8 (8772) 56-93-82;

ФИЛИАЛ ГБУ РА «МФЦ» № 2 в пгт. Яблоновском

Тахтамукайский р-он, пгт. Яблоновский, ул. Гагарина, 144/1, корп. 7,
помещение 5, 8 (87771) 4-69-09;

ФИЛИАЛ ГБУ РА «МФЦ» № 3 в п. Тульском

Майкопский р-он, пгт. Тульский, ул. Октябрьская, 41Б (87777) 5-25-48;

ФИЛИАЛ ГБУ РА «МФЦ» № 4 по городу Майкопу

Майкоп, ул. Михайлова, 23/1, 8 (8772) 59-30-93;

ФИЛИАЛ ГБУ РА «МФЦ» № 5 в г. Адыгейске

г. Адыгейск, ул. Чайковского, 16В, 8 (87772) 9-27-15;

ФИЛИАЛ ГБУ РА «МФЦ» № 6 в ст. Гиагинской

Гиагинский р-он, ст-ца Гиагинская, ул. Советская, 29, 8 (87779) 9-71-17;

ФИЛИАЛ ГБУ РА «МФЦ» № 7 в а. Кошехабль

Кошехабльский р-н, а. Кошехабль, ул. Дружбы Народов, 45В, 8(87770) 9-27-77;

ФИЛИАЛ ГБУ РА «МФЦ» № 8 в с. Красногвардейском

Красногвардейский район, с. Красногвардейское, ул. Чапаева, 89,
8 (87778) 5-26-41;

ФИЛИАЛ ГБУ РА «МФЦ» № 9 в а. Понежукай

Теучежский р-н, а. Понежукай, ул.Ленина, 71, 8 (87772) 9-75-47;

ФИЛИАЛ ГБУ РА «МФЦ» № 10 в а. Хакуринохабль

а. Хакуринохабль, ул. Краснооктябрьская, 129, 8 (87773) 9-20-05.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

*Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г.
№ 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»*

4.1. На базе ГБУ РА «МФЦ» (в том числе филиалов и ТОСП) предоставляются государственные и муниципальные услуги с учетом требований Постановления Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 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» и Постановления Кабинета Министров Республики Адыгея от 26 марта 2013 года № 62 «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставление которых организуется на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Адыгея и территориальными государственными внебюджетными фондами», а также прочие услуги, предоставляемые в рамках возложенных на МФЦ полномочий и функций, а также предоставляемые на платной основе.

4.2. Государственные и муниципальные услуги в ГБУ РА «МФЦ», филиалах и ТОСП предоставляются работниками с использованием интегрированной – информационной системы (далее ИИС – МФЦ):

- консультирование;
- прием документов;
- выдача результата предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.3. Взаимодействие работников ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, осуществляется на основании административных регламентов предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги, соглашениями о взаимодействии, порядками предоставления услуг.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

4.4. Консультирование осуществляется по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;
- источника получения документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- перечня услуг, доступных к получению в электронном виде;
- сроков предоставления государственной или муниципальной услуги.

Требования к порядку консультирования о предоставлении услуг

4.5. Консультирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг осуществляется работниками ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП.

Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

4.6. Консультирование заявителей осуществляется следующими способами:

1) при личном обращении заявителя – непосредственно сотрудниками МФЦ;

2) при личном обращении заявителя в СПС;

3) при обращении заявителя в СТП;

4) по письменному обращению заявителя;

5) с использованием Интернет-сайта ГБУ РА «МФЦ» mfc01.ru;

6) по электронной почте umfc@mfc01.ru;

7) с использованием средств массовой информации;

8) издание информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.)

9) с использованием чат-бота.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

4.7. Каждое поступающее обращение должно рассматриваться на предмет срочности.

Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе, с учетом профиля заявителя или истории его обращений), требуют оперативного ответа, и, в случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок, такой ответ теряет свою ценность для заявителя.

Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием обращения и не должен превышать 5 рабочих дней с даты поступления.

4.8. При ответах на устные обращения, телефонные звонки работники ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

4.9. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес ГБУ РА «МФЦ», или заполненной формы вопроса с сайта ГБУ РА «МФЦ» или из чат-бота, содержащей запрос заявителя, работники ГБУ РА «МФЦ» подробно в письменной форме информируют обратившегося по интересующим вопросам.

Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должно содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего работника, его должность, контактный телефон.

4.10. К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

4.11. По вопросам, не входящим в компетенцию ГБУ РА «МФЦ», данные обращения направляются по принадлежности в электронном виде.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

4.12. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги при помощи телефона, электронной почты, через официальный сайт, чат-бот или посредством личного посещения ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП.

4.13. Для получения сведений о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится рассмотрение его дела.

Требования к порядку приема заявителей при предоставлении государственных, муниципальных и прочих услуг (дополнительных и сопутствующих)

4.14. Взаимодействие с заявителями

При обслуживании заявителя работнику ГБУ РА «МФЦ», филиала и ТОСП необходимо определить цель обращения заявителя, требуемую услугу, жизненную ситуацию.

Заявитель обслуживается профессионально и оперативно. Выполнение данных требований снижает уровень напряженности у ожидающих в очереди заявителей, что благоприятно влияет на формирование общественного мнения о МФЦ. Высокая скорость обслуживания не оправдывает ошибки и невежливость при обслуживании.

4.15. Соблюдение деловой дистанции

Необходимо вежливо и корректно отклонять предложения заявителя о действиях, которые могут привести к нарушению деловой дистанции общения (подарки, пользование услугами заявителя или его компании и др.).

Возможная фраза для вежливого отказа: «К сожалению, наши работники не имеют права принимать подарки.», «К сожалению, я не могу принять Ваше предложение.»

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

4.16. Предоставление консультационной и организационно-технической поддержки в СПС

Сотрудник сектора информирования уточняет у заявителя цель обращения в МФЦ и определяет возможность, перенаправить заявителя в СПС для подачи документов (например, при обращении заявителя за справкой сотрудник уточняет, в каком виде нужна справка (в бумажном или электронном) и требуется ли оригинальная (не цифровая) печать), помогает определить электронный ресурс для получения услуги (Портал «Госуслуги», сайты органов власти, региональный портал и др.).

При возможности получить услуги в электронном виде в СПС и при наличии свободных компьютеров в СПС сотрудник предлагает получить заявителю услугу в электронном виде и уточняет у заявителя:

- наличие подтвержденной учетной записи (далее - УЗ) в ЕСИА, а также наличие полного пакета документов, необходимых для получения услуги в электронном виде;

- при отсутствии УЗ (при отсутствии сведений о наличии УЗ, при наличии не подтвержденной учетной записи, при отсутствии доступа к УЗ) сотрудник информирует о возможности зарегистрировать УЗ (подтвердить, восстановить доступ) непосредственно в СПС;

- в случае наличия полного пакета документов сотрудник предлагает получить услугу в электронном виде, сообщает о консультационной поддержке в СПС и информирует, как пройти в СПС.

В случае, если предоставление услуги в электронном виде имеет особенности (например, для получения услуги потребуется наличие электронной цифровой подписи, или, например, выдача результата услуги осуществляется только в органе власти), сотрудник обязательно информирует об этом заявителя.

В случае, если заявитель изъявил желание работать самостоятельно, сотрудник помогает найти пошаговую инструкцию по услуге (при наличии) и информирует о возможности обращения за помощью при возникновении трудностей в процессе работы.

В случае, если для получения услуги необходимо приложить электронные образы документов заявителя, сотрудник информирует о возможности воспользоваться собственным электронным носителем (при наличии у заявителя собственных электронных образов) либо помогает заявителю осуществить сканирование, либо устно консультирует заявителя по данному процессу. После подачи заявления консультирует заявителя о последующих процедурах оказания услуги, в том числе о возможности проверки статусов и получения уведомлений.

В случае выявления неработоспособности Портала «Госуслуги», сотрудник сообщает заявителю, что на портале ведутся технические работы, и предлагает заявителю получить услугу на иных ресурсах (сайты органов власти, региональный портал и др. - при наличии возможности), либо предлагает обратиться за получением услуги в сектор приема МФЦ. В случае, если необходимая заявителю услуга не предоставляется в МФЦ либо услуга вообще предоставляется только в электронной форме, сотрудник рекомендует заявителю самостоятельно оформить услугу после восстановления работоспособности Портала «Госуслуги» и выдает соответствующую инструкцию (при наличии).

В случае отказа заявителя от получения услуги в СПС, сотрудник записывает заявителя на прием в окно обслуживания.

4.17. Предоставление государственных и муниципальных услуг

Предоставление услуг включает в себя следующие административные

процедуры:

- запись заявителей на прием;
- прием запросов заявителей о предоставлении услуг;
- обработка принятых документов;
- направление представленных заявителем документов в уполномоченные органы и получение результатов предоставления услуг;
- выдача заявителям результатов предоставления услуг (отказов в приеме документов на предоставление услуг).

Предоставление услуг осуществляется с использованием ИИС МФЦ.

Запись заявителей на прием.

Запись на прием осуществляется по двум направлениям:

- прием запросов заявителей на предоставление услуг;
- выдача документов, являющихся результатом услуг.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 23.04.2019г. № 269 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

Запись на прием производится:

– при личном обращении заявителя после предъявления работнику ресепшен паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителя, с использованием электронной системы управления очередью путем выдачи электронного талона через терминал;

- по предварительной записи, которая осуществляется при личном обращении заявителя при предъявлении паспорта или иных документов, удостоверяющих личность заявителя, работнику ресепшен, либо посредством телефонного звонка по номеру службы телефонной поддержки 8-928-037-08-88, официального сайта ГБУ РА «МФЦ» mfc01.ru или чат-бота.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 23.04.2018г. № 448 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

При обращении за получением услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по предоставлению государственной услуги по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним посредством электронной системы управления очередью один электронный талон предусматривает право заявителя на предоставление услуги по осуществлению одной сделки с одним объектом недвижимого имущества, за исключением случаев:

- когда разделение объектов не допускается;
- одновременного обращения за предоставлением собственных интересов и интересов доверителя;

- когда от имени юридического лица выступает доверенное лицо.

В случае обращения юридического лица за получением услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по предоставлению государственной услуги по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним посредством электронной системы управления очередью один электронный талон предусматривает право заявителя на предоставление услуги по осуществлению одной сделки не более чем с десятью объектами недвижимого имущества.

Обслуживание заявителей, получивших электронный талон, осуществляется строго в порядке очередности, определяемой по номеру талона.

При отсутствии возможности выдачи электронного талона обслуживание заявителей осуществляется в порядке очереди в зависимости от времени их обращения. По одному электронному талону осуществляется прием одного заявителя. *Право на внеочередное обслуживание имеют (при наличии подтверждающего документа):*

- Участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- Ветераны боевых действий (при предоставлении удостоверения);

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 03.10.2022г. № 763 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

- Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

- Герои Советского Союза, герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

- инвалиды I и II (нерабочей) групп;

- женщины с детьми до 1 года (ребенок должен быть с матерью во время визита в ГБУ РА «МФЦ»);

«- ветераны боевых действий (при предоставлении удостоверения)»;

«- жены и родители мобилизованных при наличии следующих документов:

- паспорт заявителя (супруги либо одного из родителей мобилизованного) (в любом случае);

- свидетельство о заключении брака;

- свидетельство о рождении мобилизованного (в случае, если обращается родитель мобилизованного);

- справка из военкомата, подтверждающая факт мобилизации гражданина (в любом случае)».

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 03.10.2022г. № 763 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

В случае пропуска очередности заявителем и поступлением от него обращения не позднее чем в течение 10 минут после вызова на прием согласно электронному талону специалист информационного окна, восстанавливает заявителя в очереди во внеочередном порядке.

Максимальное время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут. Выдача талонов электронной очереди на прием запросов заявителей о предоставлении услуг завершается за 30 минут до окончания рабочего времени ГБУ РА МФЦ».

Выдача талонов на выдачу документов, являющихся результатом услуг, заканчивается за 15 минут до конца рабочего времени. Заявители, получившие талон электронной очереди, принимаются в день обращения в обязательном порядке.

В случае, если заявитель обращается к свободному специалисту сектора приема заявителей, не получив талон электронной очереди, или обращается сразу за получением нескольких услуг из разных категорий по одному талону, работник ГБУ РА «МФЦ» (филиала) в вежливой форме информирует заявителя о необходимости записи в электронную очередь, а в случае, если работник ГБУ РА «МФЦ» (филиала) не занят в предоставлении услуги другому заявителю, самостоятельно записывает в электронную очередь.

В случае, если до окончания рабочего дня остается время, приняты все заявители по талонам электронной очереди, а в зале находится заявитель, который не получил талон электронной очереди, работник МФЦ обязан пригласить заявителя на прием.

После завершения рабочего дня открытие нового дела недопустимо. Дела, открытые до завершения рабочего дня, подлежат обработке в обычном порядке.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

4.18. Прием заявителей в ГБУ РА «МФЦ», филиалах и ТОСП ведется в приемные часы, определенные режимом работы, предусмотренным локальным нормативным актом ГБУ РА «МФЦ».

В случае временного изменения режима работы ГБУ РА «МФЦ», филиала, ТОСП, информация о временном режиме работы размещается на сайте ГБУ РА «МФЦ», на официальных страницах в социальных сетях, на входе в здание/помещение, где располагается МФЦ.

4.19. При предоставлении государственных и муниципальных услуг соблюдаются следующие временные режимы, относящиеся к порядку приема заявителей.

Наименование временного режима	Максимальная
--------------------------------	--------------

	величина временного режима
Время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации по вопросу предоставления государственных и муниципальных услуг	15 минут
Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг	15 минут
Время ожидания при обращении за предоставлением государственной (муниципальной) услуги по предварительной записи	10 минут с момента времени, на который была осуществлена запись
Время обслуживания операционистом при формировании одного дела по 1 услуге	не более 20 минут
Время ожидания в очереди для получения результатов предоставления государственных муниципальных услуг	15 минут

Порядок приема и выдачи документов работниками ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

4.20. Порядок приема документов работником клиентской службы ГБУ РА «МФЦ» и филиалов, а также работником ТОСП (операционистом):

В начале обслуживания в обязательном порядке уточняет согласие заявителя оценить с помощью смс-опроса, сайта Вашконтроль.ру или терминальных устройств качество предоставления федеральных услуг, определенных постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284. Необходимо сообщить заявителю о том, что смс-опрос бесплатен, ответить потребуется только на один вопрос и смс с предложением об оценке придет после получения им результата услуги.

По услугам, не входящим в перечень, определенный постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284, предлагает оценить качество их предоставления по итогам завершения обслуживания заявителя и информирует о том, что это можно сделать с помощью терминальных устройств, сайта МФЦ, сайта Вашконтроль.ру.

4.20.1. Устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя) и полномочия представителя заявителя.

4.20.2. Проводит первичную проверку предоставленных документов на предмет соответствия их установленным административным регламентам, а также порядком взаимодействия, удостоверившись, что:

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, неоговоренных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;
- не истек срок действия представленных документов.

4.20.3. При установлении фактов отсутствия необходимых для предоставления услуги документов, которые не находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), или несоответствия представленных документов требованиям, установленным законом, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. Если заявитель не предоставляет перечень всех необходимых документов, указанный в соответствующем административном регламенте, то операционист вправе отказать в приеме документов заявителю.

4.20.4. При соответствии предоставленных документов требованиям законодательства, задает параметры поиска сведений о заявителе в ИИС МФЦ, содержащем информацию о получателе государственных и муниципальных услуг (в случае повторного предоставления (продления срока предоставления) государственных и муниципальных услуг).

Во время приема документов работником ГБУ РА «МФЦ» заявитель должен находиться в окне приема.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 01.08.2018г. № 448 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

4.20.5. Определяет основания получения заявителем государственных (муниципальных) услуг, являющихся причиной обращения. В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных и муниципальных услуг, кроме услуг, явившихся причиной обращения, работник уведомляет об этом заявителя и информирует его о перечне документов, необходимых для предоставления данных видов государственных и муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством.

Перечень документов, необходимых для предоставления иных видов государственных и муниципальных услуг, выдается на руки заявителю.

4.20.6. Производит копирование представленных заявителем оригиналов документов, ставит штамп «Копия верна», заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов. Производит сканирование подлинников документов в ИИС МФЦ.

4.20.7. Заполняет, распечатывает заявление и передает его для ознакомления и подписи заявителю.

4.20.8. Готовит и распечатывает опись и расписку в получении документов от заявителя. Расписка с регистрационным номером, датой и подписью работника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На расписке указывается срок получения результата государственной (муниципальной) услуги.

Результатом приема документов является формирование соответствующего дела с идентификационным номером из ИИС МФЦ и выдача расписки на руки заявителю.

4.21. Операционист должен предложить заявителю оценить качество предоставления услуги и в случае получения согласия заявителя, разъясняет порядок оценки качества предоставления услуги.

4.22. Заявитель вправе отозвать свое заявление в период рассмотрения дела по предоставлению государственной (муниципальной) услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, в том числе, свидетельствующих об оплате государственных пошлин и сборов, направленных в органы, предоставляющие государственные услуги, в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в органы и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

4.23. Операционист передает через ИИС МФЦ и на бумажном носителе комплект документов в контрольно-аналитическую службу ГБУ РА «МФЦ» (филиала), ответственную за обработку документов.

4.24. ГБУ РА «МФЦ», филиалы и ТОСП не несут ответственности за решения органа, предоставляющего государственные услуги, органа, предоставляющего муниципальные услуги, органа или организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

Порядок обработки документации и взаимодействия с органами, предоставляющими государственные услуги, с органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг

4.25. Работник контрольно-аналитической службы ГБУ РА «МФЦ» (филиала):

4.25.1. Принимает через ИИС МФЦ и на бумажном носителе комплект документов от операциониста ГБУ РА «МФЦ» (филиала, ТОСП).

4.25.3. Проводит проверку правильности скомплектованного пакета документов по услуге.

4.25.4. В случае необходимости, не позднее 1 рабочего дня после регистрации дела в ИИС МФЦ организует работу по доукомплектованию дела недостающими документами, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для чего формирует межведомственные запросы в адрес данных органов и организаций, с использованием защищенных каналов связи, СМЭВ, почтового отправления, курьерской доставки.

4.25.5. Принимает от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг от органов и организаций результаты обработки межведомственных запросов, вносит данные в ИИС МФЦ.

4.25.6. Направляет, курьером, доукомплектованное дело непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, согласно реестру.

4.25.7. График приема – передачи документов курьером в органы власти согласовывается директором ГБУ РА «МФЦ», филиала с руководителями органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4.25.8. После получения из органов власти результата предоставления услуги закрывает дело в ИИС МФЦ и передает его по реестру операционисту ГБУ РА «МФЦ» (филиала) в информационное окно для выдачи заявителю.

4.25.9. Взаимодействие работников отдела контрольно-аналитической службы с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с порядком, прописанном в соглашениях о взаимодействии.

Выдача заявителю результатов предоставления государственных, муниципальных и прочих услуг

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

4.26. При обращении заявителя (представителя заявителя) за результатом услуги операционист ГБУ РА «МФЦ» (филиала) информационного окна,

выдает документ (документы), являющийся (являющиеся) результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя и фиксирует факт выдачи документов в расписке(описи), которая хранится в МФЦ, а также в ИИС МФЦ.

4.27. Заявитель (представитель заявителя) подтверждает получение результата услуги личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе.

5. ПОРЯДОК ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

5.1. Эффективный процесс взаимодействия с заявителями характеризуется следующими параметрами:

- своевременность, единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;
- индивидуальный подход к заявителям;
- достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

5.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с заявителями при оказании услуг являются:

- обеспечение качества предоставления услуг (формирование полного пакета документов, межведомственное взаимодействие с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, исполнение сроков);
- обеспечение качества обслуживания заявителя в окне (компетентность, вежливость, оперативность).

5.3. Работник ГБУ РА «МФЦ», филиала, ТОСП (далее сотрудник) в своём лице представляет учреждение и отношение учреждения к заявителю.

5.4. Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать заявителя.

5.5. Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя.

5.6. Сотрудник всегда первым приветствует заявителя.

5.7. Сотрудник в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

5.8. Сотрудник относится ко всем заявителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

5.9. Особое внимание следует уделять работе с жалобами (претензиями) заявителей:

- сотруднику необходимо внимательно выслушать заявителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;

5.10. Сотрудник должен уважать точку зрения заявителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет.

5.11. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что заявитель полностью понимает его.

5.12. При взаимодействии с заявителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

5.13. Сотрудник во избежание случайного предоставления ложной информации проводит консультацию по ИИС МФЦ и не вправе консультировать заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

5.14. Сотрудник несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.16. Сотрудник МФЦ должен помнить, что общение в социальных сетях в сети интернет носит публичный характер. От того, какого рода информацию сотрудник МФЦ размещает на своих страницах в социальных сетях, а также на официальных страницах МФЦ у посетителей также формируется мнение об МФЦ. Сотрудник МФЦ всячески содействует формированию положительного образа МФЦ.

Стандарт ведения приема по телефону сотрудников МФЦ, в том числе СТП

5.17. Телефонные переговоры являются важным элементом культуры учреждения.

5.18. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы запрос каждого заявителя был решен, и у заявителя осталось приятное впечатление об учреждении.

5.19. Сотрудник ведет телефонные переговоры в соответствии с настоящим разделом.

5.20. Начинать разговор необходимо в удобной и устойчивой позе, например, сидя за столом. Во время разговора телефонная трубка должна быть удалена на расстояние не более 5 сантиметров.

5.21. Рядом с телефоном необходимо держать авторучку и бумагу для того, чтобы иметь возможность оперативно записать необходимую информацию.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

5.22. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи, выполнять какие-либо действия за внешнего клиента (заполнять формы документов, вести переговоры с третьим лицом от имени клиента и т. д.).

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

5.23. При невозможности сотрудника МФЦ, принявшего телефонный звонок самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителя, он должен определить сотрудника, который обладает компетенцией для ответа и переключить входящий звонок на него, предварительно уведомив об этом звонящего (количество переключений на других сотрудников в рамках одного звонка не должно превышать двух) или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.24. Ведение приема по телефону

Алгоритм начала телефонного разговора:

- Приветствие (доброе утро, день);
- Название организации;
- Представление (должность, Ф.И.О.);
- Предложение помочь (Слушаю Вас. Чем я могу Вам помочь?)

5.25. Во время приема по телефону сотруднику необходимо:

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

- своевременно, не позднее третьего сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов;
- следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы;
- говорить кратко, конкретно и по существу;
- из-за особенности телефонной связи необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал;
- если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить заявителя, во избежание недопонимания;
- выслушать собеседника, не перебивая его, рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий, задавая наводящие вопросы для подробного выяснения его потребностей;
- ответ сотрудника должен исчерпывающим, достоверным и соответствовать потребностям заявителя;
- если сотрудник не может сразу ответить на вопрос заявителя, рекомендуется записать номер телефона клиента и перезвонить ему;

- если вопрос не относится к компетенции МФЦ, сотрудник должен сообщить об это заявителю и предложить ему варианты возможных действий, в том числе, при наличии такой информации, указать контактные данные ведомства, в полномочия которого входит предоставление консультаций по такому вопросу;

- в конце общения сотруднику необходимо поблагодарить заявителя за звонок.

5.26. Временные рамки приема по телефону

Разговор продолжительностью более 5 – 6 минут должен быть исключением в практике сотрудников МФЦ.

Для экономии времени необходимо придерживаться следующей рациональной композиции телефонного разговора:

- Начало разговора (взаимные представления) – 0,5 мин.
- Выяснение цели запроса клиента (введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка или выслушивание информации от клиента о цели его звонка) – 1,0 - 1,5 мин.;
- обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора – 1,5 – 2 мин.;
- завершение разговора, прощание – 0,5 мин.

5.27. Алгоритм ведения приема на телефоне

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

Этапы	Содержание	Примерные фразы	Время
Начало телефонного разговора	Приветствие	«Здравствуйте», «Доброе утро» (с 8.00 – 12.00), «Добрый день» (с 12.00 – 18.00), «Добрый вечер». (после 18.00)	0,5 мин.
	Название организации	Многофункциональный центр	
	Представление	Ф.И.О., должность	
	Предложение помочь	Чем я могу Вам помочь?)	
Выяснение запроса	Введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка (выслушивание информации от заявителя о цели его		1,5 – 2 мин.

	звонка)		
	Во время разговора, необходимо обращаться к заявителю по имени, отчеству.	«Будьте любезны, как Ваше имя, отчество?» либо «Представьтесь, пожалуйста»	
Работа с запросом	Обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора. Предложить несколько вариантов решения вопроса, все предложения аргументировать, но выбор остается за заявителем (в сознании собеседника, как правило, остается последняя или предпоследняя из предложенных альтернатив, и именно на ней он остановится)	«Вы можете получить услугу в МФЦ по адресу.....» «Вы можете получить результат услуги в МФЦ с __ час по __ час.» необходимо исключить фразы типа «Вы должны»	1-2 мин.
Завершение консультации	Предложить заявителю ответить на вопросы	«Получен ли ответ на Ваш вопрос?» (да/нет) «Оцените качество работы сотрудника» (удовлетворен/частично удовлетворен/не удовлетворен)	0,5 мин
Завершение разговора	Завершение разговора, прощание	«До свидания», «Всего Вам хорошего», «Спасибо, что позвонили», «Мы обязательно перезвоним Вам завтра в 14.00»	0,5 мин
			Итого: 3,0 – 5,0 мин.

5.28. Вербальная и невербальная коммуникация при телефонном разговоре

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

Коммуникация	Необходимы	Недопустимы
--------------	------------	-------------

Невербальная коммуникация Интонация	Дружелюбная (ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь)	Интонации безразличия, усталость и скука в голосе, незаинтересованности в удовлетворении потребности заявителя
Темп речи	Грамотный, размеренный, паузы между фразами	Быстрый или слишком медленный темп, использование междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии
Вербальная коммуникация	Краткие, конкретные, четкие, информативные фразы, использование наводящих вопросов для подробного выяснения потребностей	Пространные разговоры на «посторонние» темы

5.29. Внештатные ситуации во время телефонных переговоров

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

Внештатные ситуации	Варианты действий	Примерные фразы
Для выяснения деталей информации, необходимой заявителю, нужно дополнительное время	Записать телефон заявителя для предоставления ответа, сообщить о сроках подготовки ответа и уточнить удобную дату и интервалы времени для принятия (при этом, не спрашивая ничего лишнего, например: кто, откуда, что нужно и т.д.). Получить требуемую информацию и связаться с заявителем, передать информацию	«Подскажите Ваш телефон, я Вам перезвоню в течение 30 мин., вы будете дома?» «Петр Семенович, мне надо время уточнить информацию по Вашему Вам можно позвонить завтра с 14-00 до 15-00, Вам будет удобно?» Нельзя использовать фразы типа «Я Вам потом как-нибудь перезвоню».
Телефонный звонок во время разговора с	Записать телефон клиента и пообещать перезвонить в удобное для вас обоих время (при этом	«Не вешайте трубку, подождите, пожалуйста, я обслуживаю посетителя».

посетителем	необходимо четко обговорить день и час телефонного звонка). Попросить немного подождать, не вешая трубку, если разговор с посетителем подходит к концу. Попросить перезвонить через несколько минут.	
-------------	--	--

5.30. *Стандарт очного приема*

Личное общение с заявителем является важным элементом культуры учреждения.

При очном обслуживании сотрудник должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в минимальном количестве активных контактов.

5.31. *Организация рабочего места*

Подготовка рабочего места к началу рабочего дня завершается не позднее, чем за 5 минут до начала установленного времени открытия МФЦ. За 5 минут до этого времени обслуживания заявителей работник МФЦ должен быть готов приступить к работе и обслуживанию заявителей.

На столе, в течение рабочего дня, должны находиться только документы заявителя (заявителей) по которым открыто дело. Документы, по которым прием завершен, убираются в специально отведенное место.

На время отсутствия на рабочем месте работник МФЦ убирает все документы в место, недоступное для посторонних.

На своем рабочем месте работник МФЦ наводит порядок перед уходом с работы. При уборке на рабочем столе остается только необходимый инвентарь.

В присутствии заявителей запрещается:

- употребление жевательной резинки;
- включать радио, видео;
- надевать наушники;
- обсуждать рабочие и личные вопросы на виду у заявителей;
- наносить или поправлять макияж;
- пользоваться мобильным телефоном (телефон в рабочее время должен быть переведен в беззвучный режим);
- без пояснения заявителю покидать рабочее место.

5.32. *Ведение очного приема*

5.32.1. Необходимо быть одинаково внимательными ко всем заявителям, независимо от их запроса, внешности и возраста. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к заявителю манерой общения, способом здороваться, улыбкой и т.п.

5.32.2. Недопустимо высокомерно-снисходительное отношение и проявление фамильярности к заявителям МФЦ.

Информация об изменениях: Приказ ГБУ РА «МФЦ» от 24.09.2024г. № 774 «О внесении изменений в Регламент деятельности ГБУ РА «МФЦ»

5.32.3. При обслуживании заявителя сотрудник обязан сохранять позитивный внутренний настрой и соблюдать правила профессионального обслуживания (доброжелательность, честность, добросовестность, уважение, сочувствие).

5.32.4. Заявитель не всегда прав и не всегда может получить то, за чем пришел, но уйти он должен в хорошем расположении духа. Поэтому сотруднику необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с заявителем.

5.32.5. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель, и предложить оптимальный вариант решения его вопроса.

5.32.6. При обращении заявителя за справкой по вопросам, касающимся деятельности МФЦ, сотрудник должен дать исчерпывающую, правильную, актуальную информацию.

5.32.7. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо:

- получить подтверждение, понял ли его заявитель. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий заявителя.

- получить подтверждение, понял ли он заявителя. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

5.32.8. Сотруднику рекомендуется предоставлять заявителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде. Например, в письменном виде указываются перечни документов, дата следующего посещения, номер телефона, Интернет-адрес, адрес электронной почты.

5.32.9. В случае появления конфликтного заявителя, сотрудник должен вывести его из зоны общения с другими заявителями, пригласив к руководству МФЦ и только затем приступить к решению вопроса.

5.32.10. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить заявителя за визит.

5.32.11. Сотрудник должен систематически повышать свою профессиональную квалификацию, постоянно изучать и совершенствовать способы взаимодействия с заявителями, вносить предложения руководителю МФЦ по повышению качества работы обслуживания заявителей.

5.33. Алгоритм очного приема

Этапы	Содержание	Примерные фразы
Приветствие	Сотрудник обязан поздороваться первым. Необходимо установить	«Здравствуйте», «Доброе утро» (с 8.00 до 12.00)

	<p>визуальный контакт. Во время разговора, следует обращаться к заявителю по имени — отчеству. Во время общения с заявителем требуется сохранять приветливое, доброжелательное выражение лица; открытую позу.</p>	<p>«Добрый день» (с 12.00 до 18.00) «Добрый вечер» (после 18.00)</p>
<p>Выслушивание вопроса</p>	<p>Обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение понимания запроса заявителя</p>	
<p>Разъяснение запроса</p>	<p>При разъяснении необходимо использовать доходчивый язык, доступный для заявителя с примерами, с пояснениями (не юридический).</p> <p>Во время разговора, следует обращаться к заявителю по имени-отчеству. На протяжении приема следует сохранять визуальный контакт с заявителем. Во время разговора с заявителем необходимо делать паузы и интонационно выделять ключевые фразы. Предложить несколько вариантов решения вопроса, все предложения аргументировать, но выбор остается за заявителем (в сознании собеседника, как правило, остается последняя или предпоследняя из предложенных альтернатив, и именно на ней он остановится).</p> <p>Рекомендовать</p>	<p>«Вы можете написать заявление и вам будут переводить пенсию в банк или приносить домой».</p> <p>Необходимо исключить фразы, типа: «Вы должны»</p>

	ознакомиться с подготовленным заявлением (обратить внимание на запрашиваемый объект, правильность указания адреса, указать место росписи)	
Завершение приема	Завершение разговора, прощание	«До свидания», «Всего Вам хорошего», «Всего Вам доброго»

Коммуникация	необходимы	недопустимы
вербальная	Краткие, конкретные, четкие, информативные фразы Грамотно выстроенные фразы, правильное произношение	Пространные разговоры на «посторонние» темы Использование «бытовых» фраз и выражений (здасьте, че, щас и др.)
невербальная		
Взгляд	Визуальный контакт (прямой взгляд в глаза заявителю на ключевых фразах)	Постоянный пристальный взгляд на заявителя
Выражение лица	Приветливое, доброжелательное	Хмурое, недовольное выражение лица;
Поза	Открытая поза (осанка прямая, руки открыты);	Закрытая поза (скрещенные руки и ноги, наклон корпуса в сторону от заявителя)
Интонация	Дружелюбная (ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная)	Усталость, скука и раздражение в голосе
Темп речи	Размеренный, паузы между фразами	Быстрый или слишком медленный темп

5.34. Нестандартные ситуации

5.34.1. В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, работник МФЦ, обслуживающий заявителя, извиняется за задержку в обслуживании, информирует руководителя МФЦ о сбоях в работе, контролирует ситуацию и сообщает заявителю о принимаемых мерах. После

восстановления работоспособности системы работник ещё раз извиняется за задержку и возобновляет предоставление услуг.

Если известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, приведшей к остановке предоставления услуг, и время ожидания в очереди и продолжения предоставления услуги, и это время составит от 5 до 15 минут, руководитель МФЦ (старший по залу):

- обращается к заявителям: «Уважаемые заявители, прошу Вашего внимания»;

- спокойно, четко и понятно объясняет причину задержки, например: «К сожалению, у нас прервалась связь (произошёл сбой в информационной системе), устранение данного сбоя займет не более 10 - 15 минут. Мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена;

- ответив на вопросы заявителей, держит их в курсе принимаемых мер;

- после устранения сбоя информирует о возобновлении работы и благодарит их за понимание и еще раз извиняется за доставленные неудобства;

- если озвученное в первом (и каждом последующем) обращении к заявителям время устранения неисправности не соблюдается, необходимо повторно обратиться к ним с разъяснениями и предложениями альтернативных вариантов обслуживания.

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, время ожидания в очереди превышает 15 минут, руководитель МФЦ (старший по офису):

- обращается к заявителям: «Уважаемые заявители, прошу Вашего внимания»;

- спокойно, четко и понятно объясняет причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки не определено. «К сожалению, у нас произошел сбой в информационной системе, для устранения сбоя потребуется время» и т.п.

5.34.2. В ситуации, когда заявитель обращается в форме, не позволяющей сохранить достаточный уровень комфортного обслуживания остальных заявителей, работнику необходимо придерживаться одной из следующих моделей поведения:

Эмоциональный тип заявителя	Действия работника МФЦ
Агрессивно-эмоциональный	<p>При общении с таким заявителем работнику МФЦ необходимо применять навыки активного слушателя, предполагающие включенное участие в определении проблемы заявителя.</p> <p>Если в процессе дискуссии настроение заявителя не меняется, тон речи остается на высоком эмоциональном уровне, а используемые слова продолжают носить агрессивный характер, работнику МФЦ необходимо предпринять меры по изолированию его от остальных заявителей во</p>

	избежание провокаций. Например, пригласить в переговорную комнату или кабинет руководителя.
Оскорбляющий	Для урегулирования отношений с данным типом заявителей необходимо ненавязчивое включение в полемику третьего лица, обладающего навыками активного слушателя. Им может быть работник соседнего окна приема либо старший по офису. В процессе обсуждения инициатива построения диалога должна плавно перейти к третьему лицу, которое переведет его в конструктивное русло.
Высокомерный (считающий, что знает специфику работы МФЦ и предоставления услуг лучше, чем работник МФЦ)	Необходимо присоединиться к мнению заявителя о порядке работы (в случае, если оно не носит оскорбительного характера, не порочит репутацию МФЦ, честь и достоинство сторонних граждан), подчеркнуть верность его суждений, после чего деликатно уточнить тонкости вопроса.
Жалобщик-провокатор	<p>Необходимо пригласить третье лицо (старшего по залу либо руководителя), обладающее навыками активного слушателя, присоединиться к мнению заявителя о порядке работы (в случае, если оно не носит оскорбительного характера, не порочит репутацию МФЦ, честь и достоинство сторонних граждан).</p> <p>В случае, если заявитель остается при своем мнении и изъявляет желание оставить жалобу, необходимо обеспечить ему комфортные условия для этого, объяснить способы и порядок подачи жалобы, посодействовать в ее подготовке. В процессе необходимо уточнить: «Как Вы считаете, повлияет ли Ваше обращение на результат рассмотрения дела?».</p> <p>Не допускается препятствие волеизъявлению заявителя.</p> <p>В данном случае необходимо, чтобы заявитель остался доволен обслуживанием, высоким уровнем эмпатии работников МФЦ.</p>

Традиционные ошибки работников МФЦ при общении с трудными заявителями:

а) начинает оправдываться и в итоге присоединяется к мнению заявителя.

б) контратакует заявителя, обвиняет его в ответ, ведет жесткую риторику, стараясь показать, что заявитель абсолютно не разбирается в вопросе.

в) игнорирует проблему заявителя, не показывает эмоционального участия и сочувствия заявителю.

5.34.3. Посетителям, создающим опасность для жизни, здоровья, имущества заявителей и работников МФЦ, и мешающим обслуживанию других заявителей вежливо предлагается покинуть МФЦ. В случае крайней необходимости, привлекаются сотрудники полиции, а также сотрудники, обеспечивающие безопасность в МФЦ.

5.35. Порядок и формы контроля исполнения Регламента

5.35.1. Текущий контроль соблюдения Регламента сотрудниками осуществляется директором ГБУ РА «МФЦ», директорами филиалов.

5.35.2. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

5.35.3. Контроль полноты и качества исполнения Регламента включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) специалистов МФЦ.

5.35.4. Проверки полноты и качества выполнения Регламента осуществляются на основании приказа директора ГБУ РА «МФЦ».

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

6. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

6.1. Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) сотрудников ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП

в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

г) отказ заявителю в приеме документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги предусмотренных нормативными

правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

д) за требование с заявителя платы при предоставлении государственной или муниципальной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами;

е) некорректное отношение специалистов сотрудников ГБУ РА «МФЦ», филиалов и ТОСП.

6.2. Жалоба может быть направлена по почте, также с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, книги жалоб и предложений, а также может быть принята при личном приеме заявителя директором ГБУ РА «МФЦ», филиала.

6.3. Жалоба на действия (бездействие) сотрудников филиалов направляется директору филиала.

Жалоба на действия (бездействие) директора филиала направляется директору ГБУ РА «МФЦ».

Жалоба на действия (бездействие) сотрудников главного офиса ГБУ РА «МФЦ» направляется директору ГБУ РА «МФЦ».

Жалоба на действия (бездействие) директора ГБУ РА «МФЦ» направляется Министру труда и социального развития Республики Адыгея.

6.4. Жалоба подлежит рассмотрению в течение тридцати рабочих дней.

6.5. Жалоба на действия (бездействие) сотрудников филиалов регистрируется и рассматривается директором филиала и направляется в течение одного рабочего дня, следующего за днем принятия жалобы, в ГБУ РА «МФЦ» вместе с проектом ответа заявителю.

Жалоба на действия (бездействие) директора филиала ГБУ РА «МФЦ», а также сотрудников главного офиса ГБУ РА «МФЦ» рассматривается директором ГБУ РА «МФЦ».

Жалоба на действия (бездействие) директора ГБУ РА «МФЦ» рассматривается уполномоченным должностным лицом Министерства труда и социального развития Республики Адыгея.

6.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование учреждения, а также должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

6.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором ГБУ РА «МФЦ».

6.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.9. ГБУ РА «МФЦ» вправе оставить жалобу без ответа в случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

6.10. Жалоба на решения и действия (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 также может быть подана через ГБУ РА «МФЦ» (филиал). При этом жалоба должна соответствовать требованиям, предусмотренным статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

6.11. Жалобы передаются ГБУ РА «МФЦ» соответствующим органам власти и государственным внебюджетным фондам в сроки, установленные соглашениями о взаимодействии.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ ГБУ РА «МФЦ», ФИЛИАЛОВ, ТОСП

7.1. ГБУ РА «МФЦ», филиалы, ТОСП и его работники, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

7.1.1. За полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в ГБУ РА «МФЦ», филиалы, ТОСП.

7.1.2. За своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях ГБУ РА «МФЦ» (филиалу) органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу.

7.1.3. За соблюдение прав субъектов персональных данных, а также соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

7.2. Нарушение должностным лицом ГБУ РА «МФЦ» (филиала, ТОСП) порядка предоставления государственной услуги влечет наложение административной ответственности в соответствии с частью 1 статьи 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

7.3. Требование сотрудниками ГБУ РА «МФЦ» (филиала, ТОСП) для предоставления государственных услуг документов и (или) платы, не

предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации влечет наложение административной ответственности в соответствии с частью 2 статьи 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.