Приложение 1
к приказу от 28 октября 2024 № 179

КОРПОРАТИВНЫЙ СТАНДАРТ (ПОЛОЖЕНИЕ)
ЭТИКИ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

2024

Раздел I
Общие положения

1. Настоящим Корпоративным стандартом этики и обслуживания заявителей в структурных подразделениях государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Положение) устанавливаются порядок и условия организации обслуживания заявителей в структурных подразделениях государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее также – ГАУ «МФЦ», многофункциональный центр).

2. Настоящее Положение разработано в целях:

1) обеспечения максимального удобства и комфорта заявителей при обращении в структурные подразделения ГАУ «МФЦ»;

2) повышения уровня открытости и доступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;

3) повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»;

4) обеспечения контроля соблюдением требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ».

3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) структурное подразделение ГАУ «МФЦ» - филиалы ГАУ «МФЦ» и территориально обособленные структурные подразделения филиалов ГАУ «МФЦ»;

2) заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в структурные подразделения ГАУ «МФЦ» с заявлением в устной или письменной форме о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

3) специалист – работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ», осуществляющий прием заявлений (запросов) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, указанных в пункте 6 настоящего Стандарта (далее – иные услуги), и выдачу документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, а также консультирование заявителей в окнах приема и через Центр телефонного обслуживания населения Тверской области на базе ГАУ «МФЦ» по вопросам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;

4) электронная система управления очередью (далее также – электронная очередь) – программно-аппаратный комплекс, позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком заявителей в филиалах ГАУ «МФЦ»;

5) автоматизированная информационная система многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Тверской области (далее – АИС МФЦ) – автоматизированная информационная система, обеспечивающая прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных заявлений в информационные системы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»;

6) программный комплекс приема и выдачи документов (далее – ПК ПВД) – информационная система, предназначенная для осуществления приема документов в целях выполнения действий, связанных с государственным кадастровым учетом и государственной регистрацией прав на недвижимое имущество в унифицированных офисах приема, а также для выдачи документов по результатам осуществления учетных или регистрационных действий.

4. Положение является обязательным для всех работников многофункционального центра.

Раздел II
Организация предоставления услуг в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

5. В структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» организуется предоставление государственных и муниципальных услуг, перечни которых утверждаются:

1) постановлением Правительства Российской Федерации – для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов;

2) нормативными правовыми актами Тверской области – для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти Тверской области, территориальными государственными внебюджетными фондами;

3) нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области – для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Тверской области.

6. В структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» может быть также организовано предоставление (при наличии технической возможности):

1) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) услуг государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

3) услуг по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации, направлению этих заявлений и прилагаемых к ним документов в страховые медицинские организации и выдаче оформленных страховыми медицинскими организациями полисов обязательного медицинского страхования либо временных свидетельств (на основании договоров, заключенных многофункциональным центром со страховыми медицинскими организациями);

4) услуг акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» в целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее также – ЕПГУ, портал gosuslugi.ru), а также других средств информационно-телекоммуникационных технологий, созданных для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

5) услуг юридическим и физическим лицам (в том числе индивидуальным предпринимателям), необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности;

6) услуг по приему заявлений о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Президента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти Тверской области, референдума Тверской области в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным Центральной избирательной комиссией Российской Федерации;

7) дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам и иные услуги). При оказании указанных услуг многофункциональный центр может выступать в качестве агента в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8) консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме, в том числе посредством АИС МФЦ, и получении результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

При оказании консультационной поддержки гражданам на предоставление услуг в электронной форме структурные подразделения ГАУ «МФЦ» руководствуются Положением о работе сотрудников структурных

подразделений ГАУ «МФЦ» с заявителями в секторе пользовательского сопровождения (Приложение № 1 к настоящему Положению).

9) услуги по печати на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID – 19) или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID - 19), сформированного в виде электронного документа в автоматическом режиме посредством ЕПГУ, в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

7. Структурные подразделения ГАУ «МФЦ» обеспечивают информирование заявителей о возможности и порядке получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в филиалах ГАУ «МФЦ», в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 (далее – Постановление № 1376).

8. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.1. Организация предоставления государственных услуг в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» осуществляется посредством:

- заключения соглашений о взаимодействии ГАУ «МФЦ» с государственными органами и их территориальными органами, органами государственных внебюджетных фондов и их территориальными органами, государственными учреждениями и другими организациями, предоставляющими государственные услуги;

- заключения соглашений о взаимодействии ГАУ «МФЦ» с органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги;

- заключения соглашений о взаимодействии ГАУ «МФЦ» с публично-правовыми компаниями.

8.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с порядками или административными регламентами действующего законодательства Российской Федерации.

8.3. ГАУ «МФЦ» несёт ответственность за соблюдение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, а также режима обработки и использования информации, доступ к которой ограничен федеральными законами в соответствии с разграничением компетенции, установленным в соглашениях о взаимодействии ГАУ «МФЦ» и государственными органами (их территориальными органами), органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), органами государственных внебюджетных фондов, органами местного самоуправления, и организациями (учреждениями), уполномоченными на предоставление соответствующих услуг.

9. Структурные подразделения ГАУ «МФЦ» осуществляют свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленными Постановлением № 1376.

10. Прием и заполнение работником многофункционального центра запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием АИС МФЦ, копирование документов, предусмотренных пунктами 1 – 7, 9, 10, 17 и 18 части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, а также информирование и консультирование заявителей в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ в многофункциональном центре осуществляются бесплатно.

11. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, структурными подразделениями ГАУ «МФЦ» не взимается.

12. Структурные подразделения ГАУ «МФЦ» вправе по обращению заявителя обеспечивать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг и документов, необходимых для получения данных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

Порядок осуществления выезда, а также исчисления платы за выезд работника многофункционального центра к получателю государственных и муниципальных услуг и перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра осуществляется бесплатно, утверждены постановлением Правительства Тверской области от 12.10.2021 г. № 522-пп «Об отдельных вопросах предоставления государственных и муниципальных услуг на базе государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

13. В структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» обеспечивается:

1) бесплатный доступ для заявителей к ЕПГУ, справочным правовым системам, в том числе к официальному интернет-порталу правовой информации, на отдельных гостевых компьютерах с обеспечением информационной безопасности;

2) функционирование АИС МФЦ и взаимодействие ее с иными информационными системами, указанными в Постановлении № 1376;

3) возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При реализации настоящего подпункта ГАУ «МФЦ» может выступать в качестве платежного агента, банковского платежного агента или

банковского платежного субагента в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) по заявлению заявителя регистрация в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА) на безвозмездной основе;

5) создание заверенных усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, а также их направление в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам в соответствии с Постановлением № 1376;

6) прием и заполнение запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе посредством АИС МФЦ, а также прием комплексных запросов и выдача результатов предоставления государственных или муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

14. Структурные подразделения ГАУ «МФЦ» (в случае технической возможности) могут предоставлять заявителям возможность совершения операций с использованием платежных карт посредством электронного терминала (другого технического устройства), размещенного в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ», интегрированного с информационно-технологической инфраструктурой ГАУ «МФЦ» и аппаратно-программным комплексом, обеспечивающим платежную функциональность ЕПГУ (при наличии технической возможности). При предоставлении заявителям указанной возможности структурные подразделения ГАУ «МФЦ» не вправе получать денежные средства по операциям с использованием платежных карт.

15. В случае представления заявителем в многофункциональный центр предусмотренных перечнем, утвержденным Правительством Российской Федерации, документов и информации на бумажном носителе в целях создания электронных дубликатов этих документов и информации работник многофункционального центра:

1) устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской

Федерации либо устанавливает личность заявителя, проводит его идентификацию, аутентификацию с использованием информационных систем, указанных в частях 10 и 11 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, проверяет документы, подтверждающие полномочия представителя юридического или физического лица;

2) визуально, без использования технических средств, проверяет, что документы и информация, представленные заявителем на бумажном носителе, не являются копиями, изготовленными с использованием копировально-множительной и иной техники, не исполнены карандашом, не имеют подчисток либо приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, повреждений, которые не позволяют прочитать текст документа и однозначно истолковать его содержание;

3) преобразовывает путем сканирования представленные заявителем на бумажном носителе документы и информацию в электронные дубликаты таких документов и информации с сохранением их содержания и реквизитов (при наличии);

4) подписывает электронные дубликаты документов и информации усиленной квалифицированной электронной подписью.

Созданные электронные дубликаты документов и информации, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью, направляются многофункциональным центром в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, а также заявителям с использованием ЕПГУ в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

16. В рамках реализации закона Тверской области от 23.04.2021 № 23-ЗО «О возложении отдельных полномочий на государственную регистрацию актов гражданского состояния на многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в филиалах ГАУ «МФЦ» оборудуются специализированные рабочие места с прямым доступом к федеральной государственной информационной системе ведения Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния.

Плата за доступ к указанной федеральной государственной информационной системе со специализированного рабочего места в филиалах ГАУ «МФЦ» для оказания государственных услуг не взимается.

Раздел III
Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

17. Прием заявлений (запросов) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и выдача документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг осуществляются в окнах приема заявителей специалистами.

18. Обработка заявлений (запросов) о предоставлении государственных и муниципальных услуг и прилагаемых к ним документов, а также

формирование результатов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляются органами, уполномоченными на предоставление государственной или муниципальной услуги, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии между ГАУ «МФЦ» и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу.

19. Регистрация заявлений (запросов) в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» осуществляется с помощью АИС МФЦ, ПК ПВД.

20. В АИС МФЦ вносятся сведения о заявителе на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, представленного заявителем специалисту, а также сведения о документах, представленных заявителем для получения государственной и (или) муниципальной услуги.

21. По итогам приема заявлений (запросов) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг выдается расписка о приеме документов, сформированная в АИС МФЦ, которая содержит опись документов, представленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, фамилию, имя, отчество (при наличии) и подпись специалиста, принявшего документы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и подпись заявителя.

22. Принятый комплект документов с сопроводительными документами передается в органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, организации, предоставляющие иные услуги, в сроки, установленные соглашением о взаимодействии между ГАУ «МФЦ» и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, организацией, предоставляющей иные услуги.

Порядок организации работы работников с документами в филиалах ГАУ «МФЦ» определяется Инструкцией по делопроизводству (Приложение № 2 к настоящему Положению).

23. После завершения обслуживания или по требованию заявителя на любом этапе обслуживания работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» предлагает заявителю оценить качество предоставления государственной или муниципальной услуги одним из следующих способов:

1) с использованием устройства подвижной радиотелефонной связи (заявителю направляется короткое текстовое сообщение с предложением оценить качество предоставления услуги) (при наличии технической возможности);

2) с помощью терминального устройства, размещенного в филиале МФЦ (при наличии технической возможности);

3) в разделе «Оценить оказанные услуги» на сайте ГАУ «МФЦ»;

4) на сайте «Ваш контроль» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.vashkontrol.ru).

24. Оценка производится по критериям, определенным постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных

подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

Раздел IV
Права заявителей при обращении в структурные подразделения ГАУ «МФЦ»

25. При обращении в структурные подразделения ГАУ «МФЦ» заявитель вправе:

1) самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами, размещенными в секторе информирования и ожидания;

2) получить бесплатный доступ к порталу gosuslugi.ru, в том числе в секторе пользовательского сопровождения филиала ГАУ «МФЦ»;

3) при обращении за консультацией получить бесплатно информацию о государственных (муниципальных) услугах, предоставляемых в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ», режиме работы структурных подразделений ГАУ «МФЦ», порядке обслуживания заявителей, перечне и порядке предоставления иных услуг;

4) подать заявление о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и документы, необходимые для получения услуг, а также получить результат услуги в соответствии с законодательством, требованиями, установленными порядками и административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, технологическими схемами (при наличии), соглашениями о взаимодействии и настоящим Положением;

5) на безвозмездной основе зарегистрироваться в ЕСИА;

6) оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг одним из способов, указанных в пункте 24 настоящего Стандарта.

26. При обращении в структурные подразделения ГАУ «МФЦ» заявитель обязан соблюдать установленные настоящим Положением требования к порядку обслуживания заявителей, проявлять к работникам структурных подразделений ГАУ «МФЦ», заявителям и иным лицам, находящимся в помещениях структурных подразделений ГАУ «МФЦ», уважительное отношение, исключающее совершение действий, свидетельствующих о пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам поведения, оскорбительные высказывания, использование нецензурных выражений, а

также выполнять требования работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ» в случае возникновения угрозы жизни людей.

Раздел V
Права работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ»

27. Специалист вправе отказать в обслуживании, если:

1) запрашиваемые заявителем государственные, муниципальные и иные услуги не предоставляются в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ», в этом случае заявителю предоставляется устная консультация;

2) заявитель не может выразить цель своего обращения в структурные подразделения ГАУ «МФЦ»;

3) невозможно идентифицировать личность заявителя;

4) заявитель не представил специалисту паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) заявитель находится в состоянии опьянения.

Специалист, убедившись по ряду признаков (невнятная или несвязная речь, заявитель не может сформулировать имеющуюся проблему, запах алкоголя и т.п.), что заявитель находится в состоянии опьянения, имеет право:

- предложить заявителю покинуть помещение структурного подразделения ГАУ «МФЦ», если просьба не подействовала, предупредить, что будет вызвана полиция;

- пригласить заведующего структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лицо на то уполномоченное).

Заведующий структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лицо на то уполномоченное) принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении структурного подразделения ГАУ «МФЦ».

Специалист имеет право воспользоваться тревожной кнопкой (при ее наличии) в случаях угрозы жизни людей.

28. При наличии обстоятельств, указанных в пункте 27 настоящего раздела, специалист корректно и четко разъясняет заявителю причину, по которой невозможно осуществить прием.

Раздел VI
Требования к обслуживанию заявителей в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

29. Обслуживание заявителей в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» осуществляется специалистом с использованием электронной системы управления очередью в соответствии с Положением о работе с заявителями при использовании системы управления электронной очередью, согласно Приложению № 3 к настоящему Положению.

30. Прием заявителей в целях получения государственных и муниципальных услуг при очном обращении в структурное подразделение ГАУ «МФЦ» осуществляется в специально оборудованных местах – окнах приема заявителей.

31. Работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» к началу работы должен включить пульт специалиста электронной системы управления очередью и авторизоваться.

32. Обслуживание заявителей в окнах осуществляется после вызова заявителя специалистом в соответствии с талоном электронной очереди или в порядке живой очереди в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ», не оборудованных электронной системой управления очередью.

33. Время ожидания заявителя специалистом не превышает двух минут после вызова.

Если заявитель не подходит к окну в течение двух минут, то данный талон автоматически перемещается в конец очереди.

34. Специалист, ведущий прием заявителя, должен следить за соблюдением нормативного времени обслуживания, в случае его возможного превышения оповестить заведующего структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лицо на то уполномоченное) о данном факте по телефону с разъяснением причин с целью принятия мер для возможного скорейшего завершения обслуживания.

35. В течение обслуживания заявитель не должен покидать окно. В случае если он без предупреждения покинул окно и отсутствует более 5 минут, специалист по истечении указанного срока завершает текущее обслуживание и вызывает следующего заявителя.

36. При возникновении неполадок в электронной системе управления очередью заведующий структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лицо на то уполномоченное) обязан организовать обслуживание посетителей с соблюдением очередности по предварительно взятым талонам, а для посетителей, не имеющих талонов, – в порядке очередности их появления в структурном подразделении ГАУ «МФЦ».

37. Обслуживание заявителей в структурном подразделении ГАУ «МФЦ» осуществляется согласно графику (режиму) работы структурного подразделения ГАУ «МФЦ».

38. Терминал электронной очереди располагается в зоне ожидания структурного подразделения ГАУ «МФЦ» в месте, доступном для всех категорий заявителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

39. Выдача талонов заявителям для подачи заявления о предоставлении услуги осуществляется исходя из принципов:

- один талон на получение одной услуги;
- один талон на получение нескольких услуг в режиме «одного окна».

40. Выдача талонов электронной очереди на прием заявлений на предоставление государственных или муниципальных услуг завершается

не ранее чем за 30 минут до окончания рабочего времени структурного подразделения ГАУ «МФЦ».

41. Выдача талонов электронной очереди на получение документов, являющихся результатом услуг, завершается не ранее чем за 15 минут до окончания рабочего времени структурного подразделения ГАУ «МФЦ».

42. Возможность предварительной записи на получение государственных и муниципальных услуг в структурном подразделении ГАУ «МФЦ» должна быть обеспечена посредством электронного сервиса на сайте ГАУ «МФЦ», при личном обращении в структурное подразделение ГАУ «МФЦ», по телефону центра телефонного обслуживания ГАУ «МФЦ», сведения о котором размещены на сайте ГАУ «МФЦ».

43. При осуществлении предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные (фамилию, имя, отчество (при наличии), номер телефона, адрес электронной почты (при наличии), предмет обращения, желаемую дату и время посещения структурного подразделения ГАУ «МФЦ».

44. Обслуживание заявителя по предварительной записи обеспечивается в случае его обращения в структурное подразделение ГАУ «МФЦ» не позднее 15 минут со времени, указанного им при осуществлении предварительной записи.

45. Вызов заявителя в окно приема заявителей по предварительной записи производится на основании талона, полученного заявителем после ввода в терминал электронной очереди цифрового кода бронирования (ПИН-кода).

46. В целях обеспечения режима конфиденциальности персональных данных и иной информации, представляемой заявителем, в окне приема заявителей одновременно осуществляется обслуживание одного заявителя, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 48, 49 настоящего раздела.

47. Допускается одновременное обслуживание в окне приема заявителей двух и более заявителей в случае, если их участие необходимо для совершения административных процедур в соответствии с законодательством, регламентирующим предоставление государственных и муниципальных услуг.

48. Допускается одновременное нахождение в окне приема заявителей заявителя и одного сопровождающего в случае, если заявитель не может самостоятельно передвигаться.

49. Правом обслуживания вне очереди в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» обладают заявители, относящиеся к следующим категориям:

1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

2) дети-инвалиды, инвалиды с детства I группы, инвалиды I или II группы и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

3) граждане старше 80 лет;

4) беременные женщины;

5) граждане (один из родителей, усыновителей, опекун), пришедшие в структурное подразделение ГАУ «МФЦ» с ребенком (детьми) в возрасте до трех лет (включительно);

6) один из родителей (единственный родитель) в многодетной семье, имеющей 5 и более детей;

7) граждане, которым присвоен статус детей войны в соответствии с законом Тверской области от 29.04.2019 № 19-ЗО «О детях войны в Тверской области».

В целях реализации права на внеочередное обслуживание заявители, указанные в настоящем пункте, предъявляют документ, подтверждающий их право на внеочередное обслуживание.

50. При посещении структурного подразделения ГАУ «МФЦ» заявителем с ограниченными возможностями здоровья работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» оказывает помощь в получении талона в терминале электронной очереди и сопровождает заявителя до окна приема заявителей в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

51. При оказании услуги работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ» обязаны соблюдать Кодекс этики и служебного поведения работников ГАУ «МФЦ», согласно Приложению № 4 к настоящему Положению.

52. Работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ» и заявители при оказании/получении услуг обязаны руководствоваться рекомендациями Минздрава России и Роспотребнадзора по профилактике возможного распространения вирусной инфекции.

53. Работникам структурных подразделений ГАУ «МФЦ» запрещено:

- принимать от заявителей и передавать заявителям любые пакеты, документы, вещи и иные предметы, за исключением заявлений и документов, принимаемых от заявителей и передаваемых заявителям в процессе предоставления услуг;

- разглашать информацию, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами;

- предоставлять заведомо ложную информацию.

Раздел VII
Дополнительный контроль удостоверения личности заявителей в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

54. При обращении заявителей в структурное подразделение ГАУ «МФЦ» за предоставлением государственных, муниципальных и иных услуг, главный специалист окна приема (выдачи) устанавливает личность заявителей на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителя.

55. Для подтверждения дополнительного удостоверения личности заявителей в случае исключения любых сомнений относительно личности

заявителей, главный специалист окна приема (выдачи) приглашает должностное лицо структурного подразделения ГАУ «МФЦ» способом, определяемым заведующим структурным подразделением ГАУ «МФЦ» в зависимости от планировки помещений структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (минимально заметным для заявителей).

56. Дополнительный контроль удостоверения личности заявителей в филиалах ГАУ «МФЦ» может осуществлять:

- работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ», не осуществляющий в данный момент прием заявителя;

- ответственное лицо структурного подразделения ГАУ «МФЦ», назначенное заведующим структурного подразделения ГАУ «МФЦ», по подтверждению идентификации личности заявителей;

- заместитель заведующего структурного подразделения ГАУ «МФЦ» и (или) работники структурного подразделения ГАУ «МФЦ», назначенные старшими смены;

- заведующий структурного подразделения ГАУ «МФЦ».

57. После вызова работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» к окну приема (выдачи), должностное лицо структурного подразделения ГАУ «МФЦ» также устанавливает личность заявителей на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителей, и сообщает работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» окна приема (выдачи) информацию словами «Личность подтверждена».

58. После подтверждения личности заявителей работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» окна приема (выдачи) вносит в карточку дела в АИС МФЦ в поле «Комментарий к делу» следующую информацию «Проведен дополнительный контроль (фамилия, имя и отчество сотрудника филиала, осуществившего дополнительную идентификацию личности заявителей». Далее осуществляется регистрация дела по обращению заявителей и административные действия по передаче документов в орган власти, оказывающий государственную услугу, в соответствии с Соглашением о взаимодействии.

Раздел VIII
Особенности обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья

59. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

59.1. При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» должен незамедлительно выйти и помочь заявителю проехать до стойки информирования.

59.2. Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» должен помочь ему взять талон на получение государственной и (или) муниципальной

услуги и сопроводить до окна в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

60. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

60.1. При общении с незрячими и слабовидящими заявителями работникам структурных подразделений ГАУ «МФЦ» необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

60.2. Выяснив потребности заявителя, работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» должен помочь взять талон в терминале электронной очереди и сопроводить до окна, рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество сотрудника структурного подразделения ГАУ «МФЦ»

61. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

61.1. При обслуживании заявителя с нарушением слуха работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» должен обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон в терминале электронной очереди, сопроводить его до окна.

61.2. При необходимости работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» обязан помочь заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

62. Завершив обслуживание заявителя с ограниченными возможностями здоровья, работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» должен уточнить, не остались ли у него какие-либо вопросы, поблагодарить за обращение в структурное подразделение ГАУ «МФЦ» попрощаться и сопроводить к выходу из помещения структурного подразделения ГАУ «МФЦ».

Раздел IX
Основные показатели обслуживания заявителей в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

63. Среднее время ожидания заявителей в очереди – не более 15 минут.

64. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» – не менее 96 процентов.

65. Дополнительные показатели утверждаются отдельным приказом директора ГАУ «МФЦ» в соответствии с приказом ГАУ «МФЦ» об утверждении Положения об оплате труда работников государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Раздел X
Правила информирования и консультирования заявителей в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

66. Информирование и консультирование заявителей по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, осуществляется посредством:

1) размещения материалов и информации на информационных стендах в помещениях структурных подразделений ГАУ «МФЦ»;

2) размещения материалов и информации на сайте ГАУ «МФЦ»;

3) обслуживания заявителей в центре телефонного обслуживания ГАУ «МФЦ»;

4) устного информирования заявителей работниками структурных подразделений ГАУ «МФЦ».

67. Информирование заявителей о результатах предоставления услуги может осуществляться посредством:

1) направления сообщения через VK – мессенджер (при наличии технической возможности);

2) направления сообщения на адрес электронной почты, указанный заявителем при подаче заявления;

3)сервиса по проверке статуса дела на официальном сайте ГАУ «МФЦ»;

4) личного кабинета заявителя на ЕПГУ;

5) телефонного звонка на номер телефона, указанный заявителем при подаче заявления.

68. В ходе устного информирования заявителей работниками многофункционального центра предоставляется следующая информация:

1) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»;

2) сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

4) перечень структурных подразделений ГАУ «МФЦ» с указанием информации об адресах местонахождения, графиках (режимах) работы;

5) номер телефона центра телефонного обслуживания ГАУ «МФЦ»;

6) перечень документов, необходимых для предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги;

7) требования к документам, необходимым для предоставления государственной или муниципальной услуги, включая предоставление формы и образца заполнения заявления;

8) сведения о документах, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг;

9) адреса и контактные телефоны органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, их территориальных подразделений.

69. Информирование заявителей в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» может осуществляться как в специально оборудованном

рабочем месте, предназначенном для информирования заявителей, так и в окнах приема заявителей.

Раздел XI
Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) работников в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

70. Обжалование действий (бездействия), а также решений должностных лиц государственных органов (их территориальных органов), органов государственных внебюджетных фондов (их территориальных органов), органов местного самоуправления и (или) организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц».

71. При поступлении жалобы, ГАУ «МФЦ» обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии ГАУ «МФЦ» и органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Раздел XII
Особенности предоставления услуг в консультационно-информационном центре в «Россия - Моя История» (ТОСП)

72. Повышение информированности заявителей по предоставлению государственных, муниципальных и иных услуг в электронной форме.

73. Предоставление государственных, муниципальных и иных услуг в электронной форме.

74. Повышение комфортности получения гражданами консультаций по общественно значимым государственным, муниципальным и иным услугам в электронной форме.

75. Получение государственных, муниципальных и иных услуг среди обучающихся образовательных организаций.

76. Услуги и консультации в консультационно-информационном центре в «Россия - Моя История» (ТОСП) осуществляются без использования программно-аппаратного комплекса «Электронная

очередь». Заявители обслуживаются в порядке «живой очереди» (предварительная запись не осуществляется),

77. При обращении заявителя по вопросам, не указанным в пл. 72-75 данного раздела, сотрудник проводит консультацию, информирует о перечне документов и осуществляет предварительную запись в филиалы г. Твери.

78. При оказании консультационной поддержки заявителям на предоставление услуг в электронной форме сотрудники руководствуются Положением о работе сотрудников структурных подразделений ГАУ «МФЦ» с заявителями в секторе пользовательского сопровождения.

Приложение № 1
к Корпоративному стандарту (Положению)
этики и обслуживания заявителей в
структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

Положение о работе сотрудников структурных подразделений ГАУ «МФЦ» с заявителями в секторе пользовательского сопровождения

I. Общие положения

1. Настоящее положение о работе с заявителями в секторах пользовательского сопровождения (далее – СПС) в структурных подразделениях государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - филиалы ГАУ «МФЦ») устанавливает порядок работы обслуживания заявителей через единый портал государственных услуг (далее – ЕПГУ) и иные электронные сервисы.

2. Функционал СПС в филиалах ГАУ «МФЦ» реализуется посредством оборудованных мест, расположенных в помещениях ГАУ «МФЦ» по Тверской области, предназначенных для самостоятельной работы заявителей, обратившихся за получением услуг через ЕПГУ или иные электронные сервисы.

II. Состав сектора пользовательского сопровождения

3. СПС – специально оборудованные рабочие места для граждан, которые желают оформить услуги через ЕПГУ или иные электронные сервисы самостоятельно либо с методологической поддержкой сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ».

4. Основной функционал СПС предусматривает реализацию следующих возможностей:

– консультирование заявителей по вопросам получения услуг в электронном виде через ЕПГУ или иных электронных сервисах;

– практическая помощь по сканированию и распечатыванию документов, относится к консультированию.

5. Прием заявителей осуществляется при их личном обращении в СПС в соответствии с установленным графиком приема заявителей в филиалах ГАУ «МФЦ» и согласно Методике работы с заявителями, используемой в секторе пользовательского сопровождения сотрудниками в филиалах ГАУ «МФЦ» для распределения потоков при получении гражданами услуг в электронной форме (Приложение № 1 к настоящему Положению).

6. Обслуживание представителя заявителя по доверенности либо законного представителя заявителя в СПС не допускается. Данной категории заявителей может быть предоставлена помощь только в виде устной консультации.

7. Уплата государственных пошлин и плат по услугам, предоставляемым на ЕПГУ, производится заявителем самостоятельно через любую банковскую

организацию с указанием реквизитов платежа либо в электронном виде через ЕПГУ, при наличии технической возможности.

8. Сотрудниками филиалов ГАУ «МФЦ» не производится прием уплаты госпошлин и иных плат в целях получения заявителями услуг на ЕПГУ.

9. Плата за предоставление дополнительных услуг взимается филиалом ГАУ «МФЦ» в порядке, установленном отдельным внутренним локальным актом.

III. Права и обязанности заявителей

10. При обращении в СПС заявитель имеет право:

– получить консультацию по вопросу регистрации учетной записи для работы на ЕПГУ;

– подтвердить свою личность для работы на ЕПГУ;

– восстановить доступ к своей учетной записи для работы на ЕПГУ;

– самостоятельно получить услугу в электронном виде через ЕПГУ или иные электронные сервисы;

– при необходимости самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами (при их наличии), размещенными в СПС;

– получить методологическую помощь и консультацию по вопросам получения услуг на ЕПГУ или иных электронных сервисах.

IV. Порядок обслуживания заявителей

11. Ввод персональных данных, необходимых для регистрации учетной записи, должен быть осуществлен заявителем лично. Ввод персональных данных заявителя сотрудниками филиалов ГАУ «МФЦ» не допускается.

12. Методологическая помощь и консультация, оказывается, по услугам, предоставляемым в электронном виде, примерный перечень которых представлен в Приложении № 2 к настоящему Положению.

13. В случае если услуга не предоставляется в электронном виде на ЕПГУ или иных электронных сервисах, сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» предлагает заявителю предварительно записаться для получения услуг в филиал ГАУ «МФЦ» в удобное для него время, либо в момент его обращения получить услуги в филиале ГАУ «МФЦ» при наличии свободных окон обслуживания.

14. В случае если в СПС все компьютеры заняты, либо заявитель просит о помощи на личном мобильном устройстве, сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» предлагает консультационную помощь в получении услуг с использованием смартфона или планшета заявителя (в случае, если не требуется ЭЦП при подаче документов и заявителю не требуется печать результата, либо имеется возможность дистанционной печати).

15. В случае выявления неработоспособности ЕПГУ, сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» сообщает заявителю, что на ЕПГУ ведутся технические работы, и предлагает заявителю получить услуги на сайте органа власти.

16. В случае если данная услуга не предоставляется в ГАУ «МФЦ» либо предоставляется только в электронной форме, сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» оказывает при необходимости консультационную поддержку в оформлении услуг, в том числе предлагает заявителю самостоятельно оформить услугу и называет соответствующую инструкцию (при наличии).

17. По каждой цели обращения заявителя за предоставлением консультационной поддержки по предоставлению услуг, сотрудником филиала ГАУ «МФЦ» вносится соответствующая информация в автоматизированную информационную систему ГАУ «МФЦ» (АИС МФЦ) с заполнением данных заявителя для последующего учета обращений в СПС.

18. Заявитель вправе обратиться к сотруднику филиала ГАУ «МФЦ» при возникновении трудностей при работе на ЕПГУ или иных электронных сервисах, в том числе при сканировании документов (при консультировании).

19. После прикрепления заявителем электронных образов документов к электронной форме запроса на услугу, сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» напоминает ему о необходимости удалить их из места размещения на компьютере.

20. Сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» информирует заявителя о необходимости выйти из личного кабинета ЕПГУ или с иных электронных сервисов на компьютере СПС по завершению работы.

21. Сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» при заявителе производит проверку компьютера на предмет наличия сканированных документов или других документов на компьютере СПС. В случае их обнаружения сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» предлагает заявителю самостоятельно удалить их из места размещения на компьютере.

Приложение № 1
к Положению о работе сотрудников
структурных подразделений ГАУ «МФЦ»
с заявителями в секторе пользовательского сопровождения

Методика работы с заявителями, используемая в секторах пользовательского сопровождения сотрудниками филиалов ГАУ «МФЦ»

1. Общие положения

1.1. Методика работы секторов пользовательского сопровождения, расположенных в филиалах государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – СПС, Методика, ГАУ «МФЦ» соответственно) подготовлена в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Заявителям обеспечивается доступ в СПС в соответствии с режимом работы филиалов ГАУ «МФЦ». В целях соблюдения трудового законодательства и обеспечения комфортных и равных условий обслуживания заявителей приказом директора ГАУ «МФЦ» может быть установлен иной режим доступа заявителей в СПС.

1.3. Настоящая Методика распространяет свое действие на всех участников, задействованных в организации работы СПС, а также на заявителей, которые желают подать запрос на предоставление услуги в электронной форме через Портал государственных услуг и официальные сайты ведомств при консультационной поддержке сотрудника филиала ГАУ «МФЦ».

2. Термины и сокращения

Сокращение / термин	Наименование / определение
ГАУ «МФЦ»	Государственное автономное учреждение Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
ЕПГУ, Портал госуслуг	Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
ЭЦП	Электронная цифровая подпись
Сектор пользовательского сопровождения, сектор электронных услуг (для заявителей), СПС	Сектор в помещении филиала ГАУ «МФЦ», оборудованный компьютером (-рами) общего пользования с ограниченными правами и доступом к ЕПГУ/иным информационным ресурсам, обеспеченный сотрудником (-ами) филиала ГАУ «МФЦ», осуществляющим консультирование по порядку предоставления услуг в электронном виде на Портале госуслуг
Сектор (зона) информирования	Сектор в помещении филиала ГАУ «МФЦ», в котором осуществляется информирование и консультирование заявителей сотрудниками филиала ГАУ «МФЦ»

3. Последовательность действий сотрудника филиала ГАУ «МФЦ» по работе с заявителями в СПС

3.1. Сотрудник сектора пользовательского сопровождения (далее – Сотрудник СПС) филиала ГАУ «МФЦ» приветствует заявителя, приглашает пройти в зону СПС.

3.1.1. Сотрудник приветствует заявителя и представляется:

«Добрый день, меня зовут_____, я консультант по цифровым услугам.»

3.1.2. В случае, если имеются свободные компьютеры, Сотрудник СПС предлагает заявителю пройти в сектор пользовательского сопровождения:

«У нас имеется свободный компьютер, располагайтесь.»

3.1.3. В случае, если заявитель пришел в СПС, минуя сектор (зону) информирования, при этом имеются свободные компьютеры, Сотрудник СПС действует согласно п.п. 3.1.4. – 3.1.5, а затем предлагает занять свободный компьютер.

3.1.4. Сотрудник СПС уточняет наименование услуги, за которой обратился заявитель. В случае, если заявитель не может сформулировать наименование, уточняет наводящими вопросами потребность заявителя, в т.ч. с помощью вариантов, соответствующих «народных наименований».

«Какая услуга Вас интересует?»

3.1.5. При обращении заявителя за услугами, поименованными в перечне (Приложение 2 к настоящему Положению), Сотрудник СПС помогает найти пошаговую инструкцию по услуге и информирует о возможности консультирования по запросу.

3.1.6. В случае, если услуга не предоставляется в электронном виде на Портале госуслуг или портале органа власти, Сотрудник СПС перенаправляет заявителя для получения талона электронной очереди в окно обслуживания. Сотрудник СПС действует таким же образом в случае, если заявитель сам выразил желание получить услугу в окне обслуживания.

3.2. Сотрудник СПС уточняет у заявителя, планирующего воспользоваться компьютером для самостоятельного получения услуг в электронном виде, о потребности в консультировании.

3.2.1. В случае, если заявитель изъявил желание работать самостоятельно, Сотрудник СПС информирует его о возможности обращения за помощью при возникновении трудностей в процессе работы на Портале госуслуг.

«Для получения услуг в электронном виде рекомендую Вам использовать специально разработанные пошаговые инструкции, размещенные в <место размещения в СПС>. Я готов(а) помочь, если у Вас возникнут сложности при работе с инструкцией и ответить на Ваши вопросы. Обратите внимание, что по завершению работы необходимо самостоятельно удалять электронные образы документов и другие личные файлы».

3.2.2. В случае, если в СПС все компьютеры заняты, Сотрудник СПС предлагает помощь в получении услуг с использованием смартфона или планшета заявителя (в случае,

если не требуется ЭЦП при подаче документов и заявителю не требуется печать результата, либо имеется возможность дистанционной печати).

«К сожалению, в настоящий момент все компьютеры заняты. Если у Вас с собой имеется смартфон или планшет, то можно получить услугу при помощи данных устройств (с использованием мобильного приложения «Госуслуги» или через браузер). У Вас установлено мобильное приложение «Госуслуги»? Готов(а) Вам помочь его установить? (при согласии оказывает помощь, либо помогает подать заявление напрямую через браузер)».

3.2.3. Сотрудник СПС уточняет наименование услуги, за которой обратился заявитель, и помогает найти пошаговую инструкцию по услуге, а также информирует о возможных вариантах оплаты госпошлины (если предусмотрено).

«Какая услуга Вам необходима? Для получения данной услуги необходима оплата госпошлины (если предусмотрено). Оплатить можно будет в ходе получения услуги либо после регистрации заявления банковской картой онлайн или по реквизитам в отделении банка. Вы раньше уже пользовались Порталом Госуслуг?

Обратите внимание, перед Вами размещена инструкция по входу на Портал Госуслуг, а также имеется инструкция по необходимой Вам услуге. Если возникнут вопросы или затруднения я готов(а) Вам помочь».

3.2.4. Сотрудник СПС уточняет у заявителя необходимость проверки документов на комплектность.

«Вам требуется помощь при проверке комплекта документов? Я могу проверить наличие всех необходимых документов или Вы можете самостоятельно ознакомиться со списком документов в инструкции по услуге».

3.2.5. В случае, если заявитель обращается за консультацией, Сотрудник СПС осуществляет консультирование по процессам в соответствии с п.4 настоящей Методики. Сотрудник СПС не имеет права осуществлять действия на Портале Госуслуг в личном кабинете заявителя вместо заявителя.

3.2.6. В случае, если заявитель просит Сотрудника СПС выполнить операции в личном кабинете за него, Сотрудник СПС должен пояснить свои функции консультирования:

«В целях защиты персональных данных никто кроме Вас не имеет права работать в Вашем личном кабинете Портала Госуслуг. Если возникнут сложности в процессе работы в личном кабинете, то я подскажу Вам, что необходимо сделать для получения услуги по шагам и отвечу на все Ваши вопросы».

Сотрудник СПС убирает руки за спину и дальше работает с заявителем только голосовыми подсказками.

3.3. Если заявитель обратился за консультацией, сотрудник СПС его консультирует о ходе получения им услуги в электронном виде

3.3.1. Сотрудник СПС устно консультирует заявителя, как зайти на Портал Госуслуг и каким образом перейти для входа в личный кабинет (предоставляет инструкцию по авторизации на Портале Госуслуг для самостоятельного использования в будущем).

«На экране компьютера наведите курсор на ярлык Портала и нажмите на левую клавишу мышки. Вы находитесь на главной странице Портала Госуслуг. В правой части экрана выберите удобный вариант для входа в личный кабинет «Личный кабинет» или «Войти».

В появившемся поле необходимо ввести логин (это может быть: номер мобильного телефона, адрес электронной почты, СНИЛС), далее необходимо ввести пароль, который Вы указали при регистрации на Портале.

Для перехода на английский язык нажмите одновременно две клавиши в левой части клавиатуры <Alt + Shift / Ctrl + Shift >. После ввода пароля нажмите клавишу «Enter». Затем нажмите еще раз сочетание клавиш для переключения клавиатуры на русский язык».

3.3.2. В случае, если заявитель не помнит пароль, Сотрудник СПС устно консультирует заявителя по процедуре восстановления пароля на ЕПГУ:

«Для восстановления (получения) пароля следуйте подсказкам всплывающего меню».

3.3.3. Сотрудник СПС консультирует по инструментам поиска необходимой услуги на Портале Госуслуг (в строке поиска, по жизненным ситуациям, по перечню популярных услуг, по перечню органов власти или по поиску с использованием робота Макса).

3.3.4. Сотрудник СПС консультирует по особенностям предоставления услуги в части необходимости подтвержденной электронной почты, использования ЭЦП и т.п.

3.3.5. В случае, если для получения услуги на Портале Госуслуг необходимо внесение дополнительных сведений в профиле в личном кабинете или в экранной форме заявления на предоставление услуги, Сотрудник СПС устно консультирует заявителя о том, в каких полях и какие данные необходимо внести.

3.3.6. В случае выявления неработоспособности Портала Госуслуг, Сотрудник СПС сообщает заявителю, что на ЕПГУ ведутся технические работы, и предлагает заявителю получить услугу на Портале органа власти, если это возможно, либо выдает талон в окно обслуживания.

«К сожалению, в работе Портала Госуслуг возникли технические проблемы. Запрошенную Вами услугу можно получить также на Портале соответствующего органа. Выберите на экране ярлык органа, оказывающего данную услугу.»

В случае, если данная услуга не предоставляется в ГАУ «МФЦ» либо предоставляется только в электронной форме, Сотрудник СПС рекомендует заявителю самостоятельно оформить услугу и выдает соответствующую инструкцию (при наличии).

3.4. Сотрудник СПС помогает заявителю сканировать документы и прикреплять их к заявлению (если заявитель изъявил желание)

3.4.1. В случае, если для получения услуги на Портале Госуслуг необходимо приложить электронные образы документов заявителя, Сотрудник СПС информирует о возможности воспользоваться собственным электронным носителем (при наличии у заявителя собственных

электронных образов), помогает заявителю осуществить сканирование, либо устно консультирует заявителя по данному процессу.

3.4.2. Сотрудник СПС устно консультирует заявителя по процессам сохранения электронных образов документов на компьютере и прикрепления их к электронной форме запроса на услугу. Совершение Сотрудником СПС каких-либо действий путем нажатия клавиш, либо манипуляций иным способом в личном кабинете заявителя не допускается.

3.4.3. После прикрепления к электронной форме запроса на услугу электронных образов документов Сотрудник СПС напоминает заявителю о необходимости самостоятельно удалить их из места размещения на компьютере, а также после удаления очистить «корзину».

«Для удаления копий документов после работы на компьютере нажмите одновременно комбинацию клавиш (Shift + Delete). В этом случае копии удаляются без попадания в корзину».

3.4.4. В случае возникновения технических проблем, Сотрудник СПС сообщает об этом заведующему филиалом ГАУ «МФЦ» (заместителю заведующего или лицу, на то уполномоченному), а тот в свою очередь, привлекает к их устранению сотрудников отдела технической поддержки, обеспечения, сопровождения ИТ-инфраструктуры и информационной безопасности центрального офиса ГАУ «МФЦ».

3.5. Сотрудник СПС после завершения оформления запроса на услугу информирует заявителя о последующих процедурах оказания услуги

3.5.1. Сотрудник СПС устно консультирует заявителя о том, где в личном кабинете на ЕПГУ можно проверить статусы по оформленной услуге и вариантах получения результата.

3.5.2. Сотрудник СПС информирует заявителя о необходимости выйти из личного кабинета Портала Госуслуг по завершению работы.

«По завершению работы на Портале Госуслуг Вам необходимо выйти из личного кабинета. Для этого правой кнопкой мыши нажмите на свою фамилию в правом верхнем углу страницы и в появившемся поле выберите команду «Выйти».

3.6. Сотрудник СПС после завершения работы заявителем готовит рабочее место для следующего заявителя

3.6.1. Сотрудник СПС проверяет, что заявитель вышел из личного кабинета Портала Госуслуг непосредственно при завершении заявителем работы на компьютере СПС.

3.6.2. Сотрудник СПС при заявителе производит проверку компьютера на предмет наличия сканированных документов и / или других документов на компьютере СПС. В случае их обнаружения Сотрудник СПС просит заявителя самостоятельно удалить их из места размещения на компьютере и провести процедуру очистки «корзины».

3.6.3. После покидания заявителем рабочего места Сотрудник СПС размещает инструкции по местам, и проверяет отсутствие личных вещей заявителя.

4. Учет обращений заявителей в филиалах ГАУ «МФЦ» через СПС

4.1. Для учета обращений заявителей через СПС, в автоматизированной информационной системе ГАУ «МФЦ» (далее – АИС МФЦ) реализована услуга «Содействие в получении услуги в электронном виде».

Пошаговая процедура заполнения дела сотрудниками СПС в АИС МФЦ представлена на рисунках с 1 по 7:

Рисунок 1. «Создание дела»

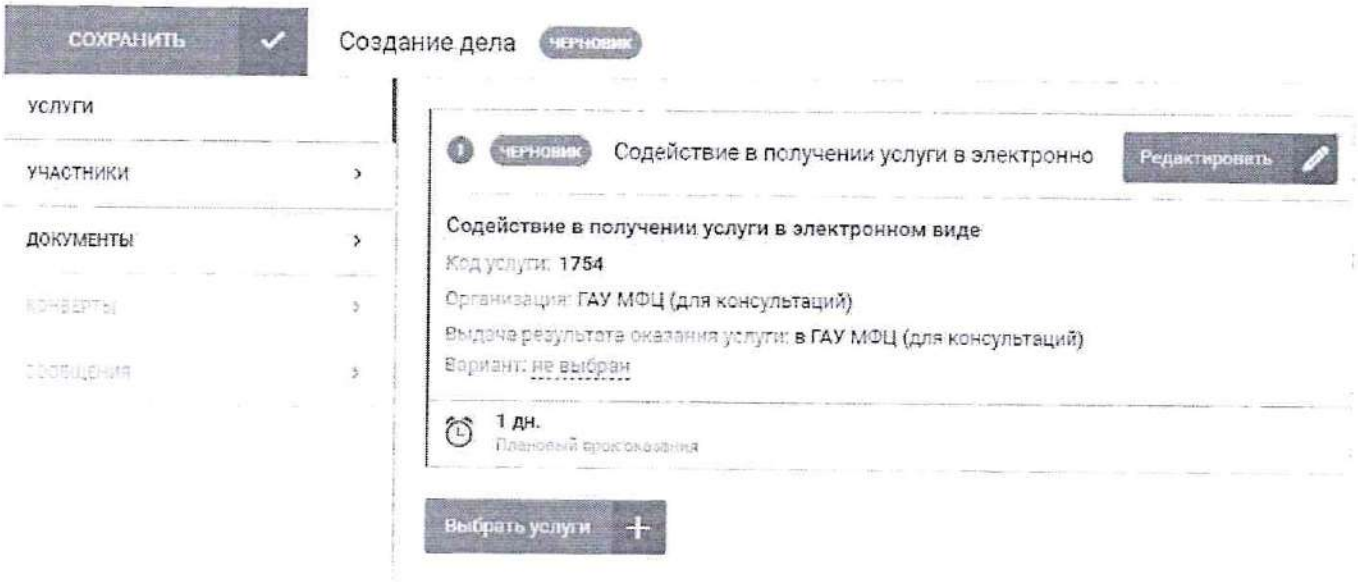


Рисунок 2. Выбор «Способа выдачи результата»
(вариант только один – выдача результата не предусмотрена)

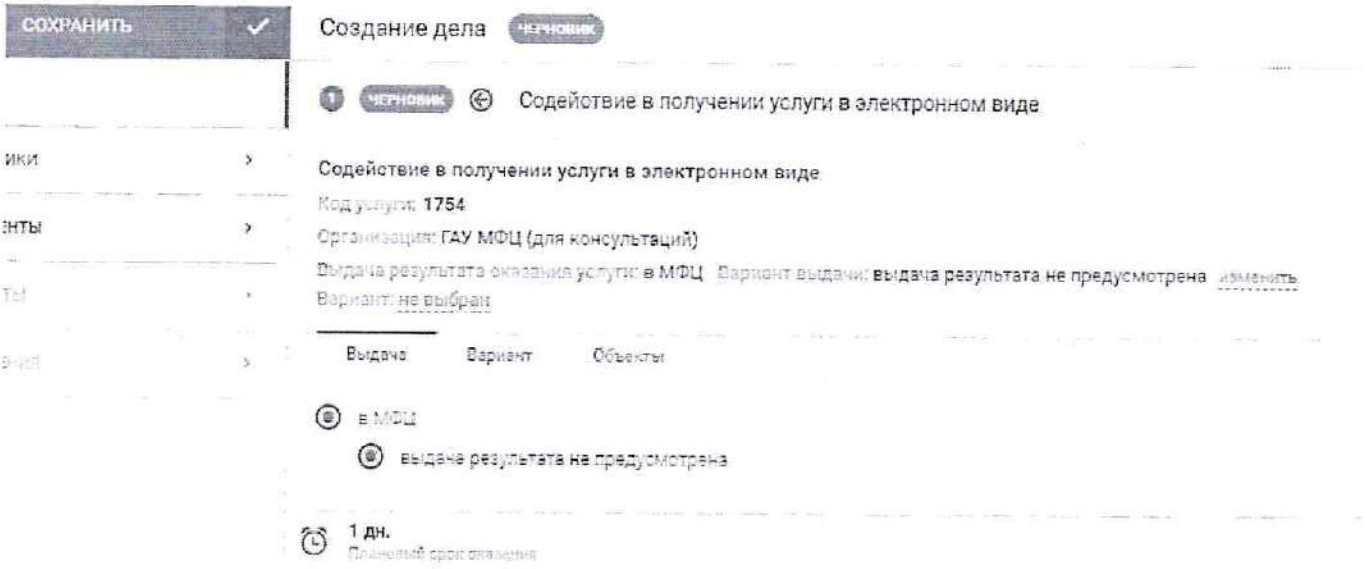


Рисунок 3. Выбор «Варианта услуги», за которым обратился заявитель

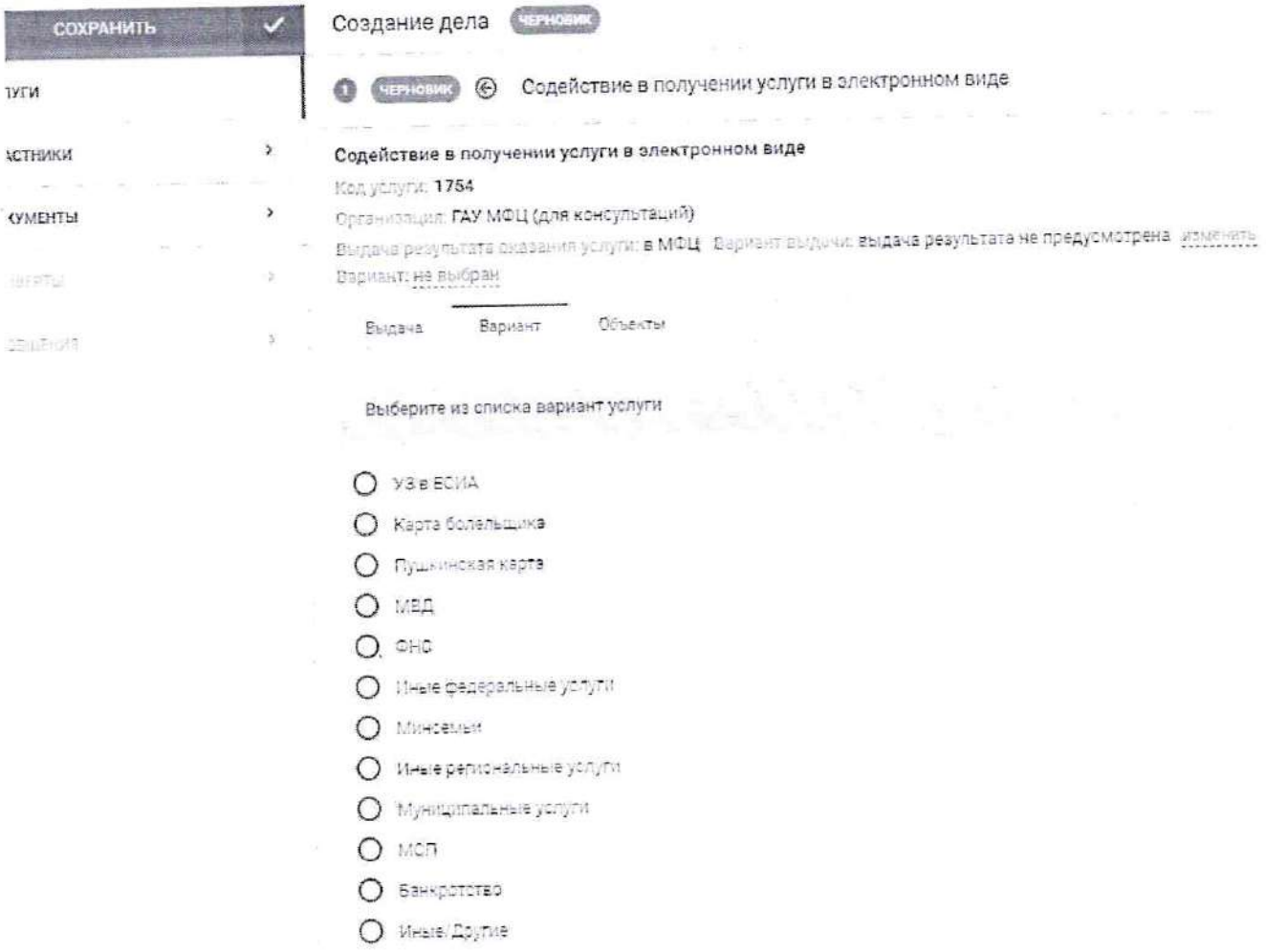


Рисунок 4. Карточка заявителя «Заполнение данных о заявителе» (обязательные поля – Фамилия, имя, отчество (при наличии) и номер телефона заявителя)

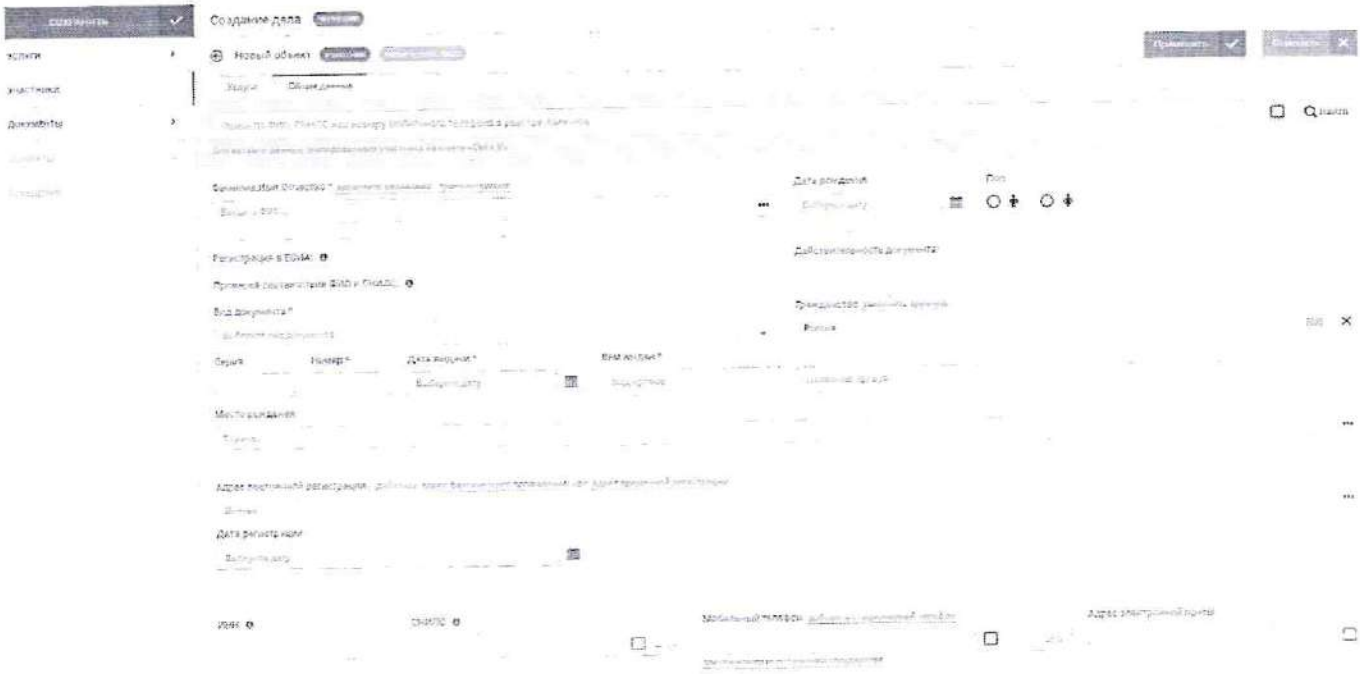


Рисунок 5. Регистрация обращения.

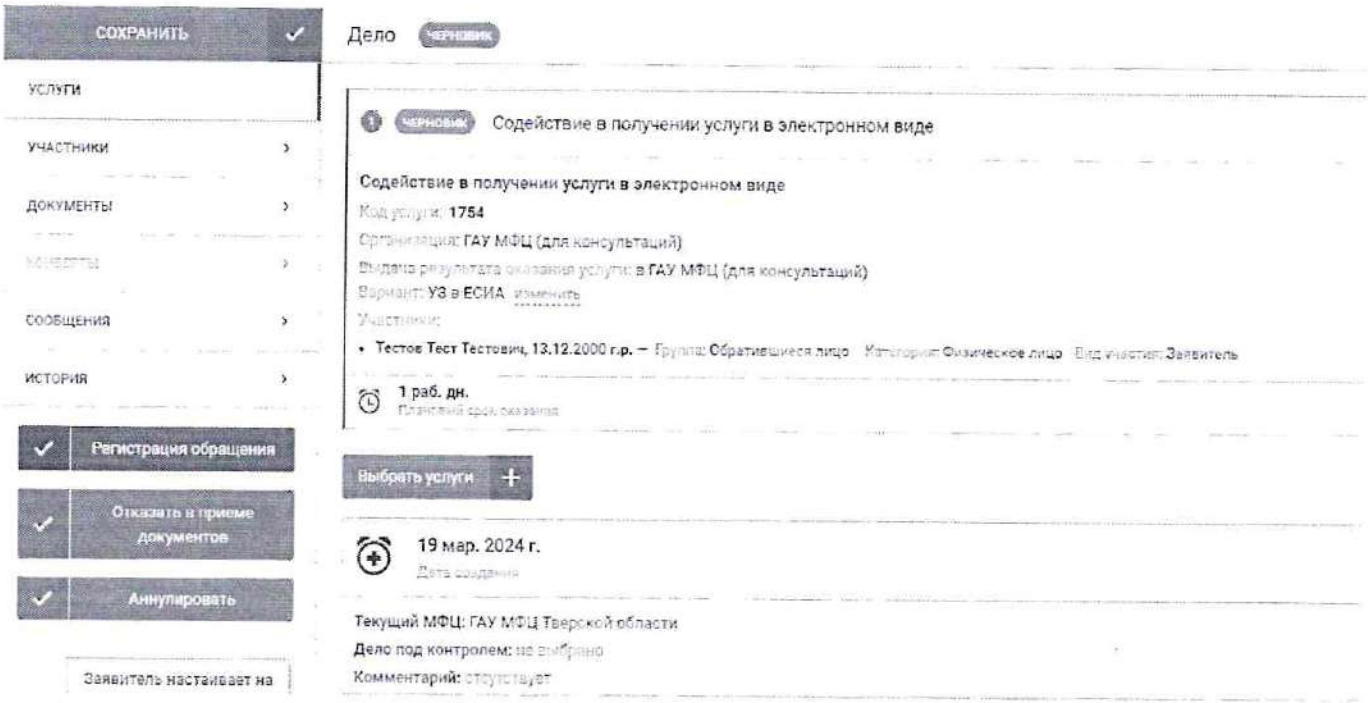
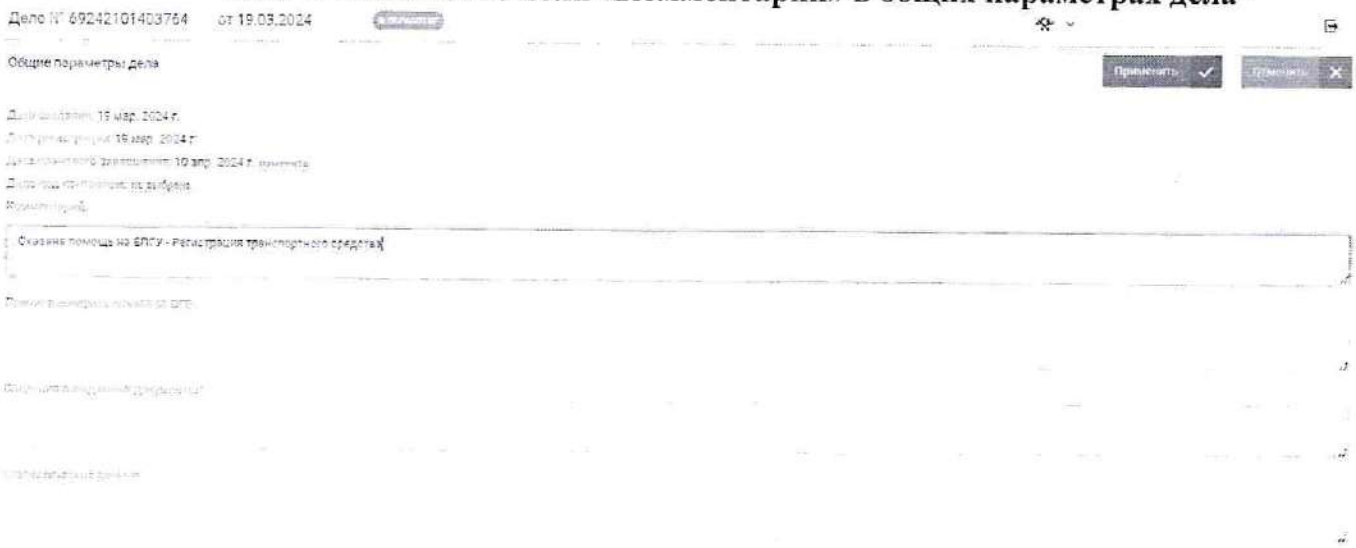


Рисунок 6. Редактирование дела - добавление комментария к делу

Шаг 7. Заполнение поля «Комментарий» в общих параметрах дела*



*отразить информацию о цели обращения заявителя

По завершению регистрации, статус дела в АИС МФЦ всегда должен оставаться «в обработке».

Приложение № 2
к Положению о работе сотрудников
структурных подразделений ГАУ «МФЦ» с заявителями
в секторе пользовательского сопровождения

Примерный перечень услуг при получении их в электронном виде в секторе пользовательского сопровождения в филиалах ГАУ «МФЦ»

№ п/п	Орган власти	Наименование услуги	Особенности предоставления услуги или выдачи результата оказания услуги
1	МВД	Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ	Требуются сканы документов
2	МВД	Выдача справки о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования	Требуются сканы документов
3	МВД	Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации (в части приема уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания и проставления отметки о приеме уведомления, приема уведомления о снятии с учета по месту пребывания при убытии иностранного гражданина из места пребывания)	Требуются сканы документов
4	МВД	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	Загрузка фотографии
5	МВД	Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации	Загрузка фотографии
6	МВД	Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации	Загрузка фотографии
7	МВД	Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)	
8	МВД	Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части приема и выдачи документов о регистрации и снятии граждан Российской	

		Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации)	
9	Росреестр	Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости	
10	ФНС	Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	
11	ФНС	Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа)	
12	ФНС	Прием заявления физического лица о постановке на учет в налоговом органе и выдача (повторная выдача) физическому лицу свидетельства о постановке на учет	
13	ФНС	Информирование налогоплательщиков о начислениях налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов, в том числе с истекшим сроком уплаты (задолженности), и выдача соответствующих платежных документов с использованием ГИС ГМП по форме № ПД (налог) в каждом случае обращение граждан в многофункциональный центр за любой услугой	
14	ФНС	Прием от налогоплательщиков, являющихся физическими лицами, налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ)	
15	СФР	Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал	
16	СФР	Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации	
17	СФР	Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению	
18	СФР	Информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации»	
19	СФР	Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала	
20	СФР	Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению	
21	СФР	Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг	

22	СФР	Предоставление единовременного пособия при рождении ребенка женщинам, уволенным в период беременности, отпуска по беременности и родам, и лицам, уволенным в период отпуска по уходу за ребенком в связи с ликвидацией организаций, прекращением физическими лицами деятельности в качестве индивидуальных предпринимателей, прекращением полномочий нотариусами, занимающимися частной практикой, и прекращением статуса адвоката, а также в связи с прекращением деятельности иными физическими лицами, чья профессиональная деятельность в соответствии с федеральными законами подлежит государственной регистрации и (или) лицензированию, а также лицам, не подлежащим обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством, в том числе обучающимся по очной форме обучения в профессиональных образовательных организациях, образовательных организациях высшего образования, образовательных организациях дополнительного профессионального образования и научных организациях	
23	СФР	Прием заявлений о назначении ежемесячного пособия в связи с рождением и воспитанием ребенка	
24	СФР	Предоставление ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка	
25	СФР	Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат)	
26	СФР	Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста	
27	СФР	Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете	
28	СФР	Оформление заявления о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала на получение ежемесячной выплаты до достижения ребенком возраста трех лет	
29	СФР	Регистрация страхователей и снятие с учета страхователей - физических лиц, обязанных уплачивать страховые взносы в связи с заключением гражданско-правового договора	
30	СФР	Прием документов, служащих основаниями для исчисления и уплаты (перечисления) страховых взносов, а также документов, подтверждающих правильность исчисления и своевременность уплаты (перечисления) страховых взносов	
31	СФР	Регистрация и снятие с регистрационного учета страхователей, заключивших трудовой договор с работником	
32	СФР	Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных	

		протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (в части подачи заявления о предоставлении инвалидам технических средств реабилитации и (или) услуг и отдельным категориям граждан из числа ветеранов протезов (кроме зубных протезов), протезно-ортопедических изделий, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников)	
33	СФР	Прием заявлений об установлении кодового слова для аутентификации личности	
34	ФССП	Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица	

	ИНЫЕ
1	Предварительная запись на прием в филиал ГАУ «МФЦ» и проверка статуса заявления через портал ГАУ «МФЦ» по Тверской области
2	Внесение данных в банк Всенародного исторического депозитария «Лица Победы»
3	Регистрация на портале и оценка качества оказанных услуг через сайт «Ваш контроль»
4	Порядок предоставления доступа граждан к ГАС «Правосудие»
5	Регистрация на портале Бизнес – навигатора малого и среднего предпринимательства
6	Размещение ответов и формирование запросов о наличии или отсутствии задолженности на сайте Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства
7	Прием сообщений от граждан через приложение Общероссийский «Народный фронт»
8	Доступ к правовым актам через интернет портал правовой информации
9	Информация о мерах социальной защиты для граждан через сервис Единой государственной информационной системы социального обеспечения
10	Работа с порталом «Работа России» (создание резюме, содействие гражданам в поиске подходящей работы)
11	Работа с Единым порталом государственных услуг Российской Федерации (регистрация, подтверждение и восстановление учетной записи)
12	Записаться добровольцем через Единый портал государственных услуг Российской Федерации
13	Обжалование решения о частичной мобилизации через Единый портал государственных услуг Российской Федерации
14	Оформление Пушкинской карты через сайт «Госуслуги.Культура»
15	Регистрация в личном кабинете на сайте Единого оператора газификации Российской Федерации

Приложение № 2
к Корпоративному стандарту (Положению)
этики и обслуживания заявителей в
структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

Инструкция по делопроизводству для филиалов ГАУ «МФЦ»

1. Основные понятия

В Инструкции используются основные понятия и термины:

1.1. «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» - организация, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010г. №210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», выполняющая функции взаимодействия с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, информирования граждан и организаций, приема и выдачи документов, обработки персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг, и уполномоченная на организацию предоставления государственных муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

1.2. «Принцип «одного окна» - предоставление государственной (муниципальной) услуги, осуществляемое после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, в рамках которого взаимодействие с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги осуществляется филиалами, без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии;

1.3. «Государственная и муниципальная услуга» (далее - услуга) – деятельность уполномоченного органа государственной власти (муниципального органа), выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений, или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением заявителя в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей;

1.4. «Ведомства» — территориальные управления федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления, организации, участвующие в предоставлении услуг;

1.5. «Заявитель» – физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в филиал за получением услуги;

1.6. «Заявление» - документ, составленный по установленной регламентами форме, передающий официальное обращение, письменную просьбу заявителя о предоставлении услуги, оказываемой на базе ГАУ «МФЦ» по принципу «одного окна»; заполняется заявителем самостоятельно или при необходимости при помощи главного специалиста;

1.7. «Формирование пакета документов» - группирование документов, предоставленных заявителем, а также ответы на межведомственные запросы, в целях направления их в ведомство для получения конкретной услуги;

1.8. «Персональные данные» - любая информация, прямо или косвенно относящаяся к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

1.9. «Согласие на обработку персональных данных» - письменная форма согласия, подтверждающая готовность заявителя, обратившегося в филиал за получением услуги, на обработку сведений, содержащих персональные данные, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, использование документов, а также передачу их в ведомство и последующее их удаление, уничтожение, утвержденная в Положении об обработке и защите персональных данных в ГАУ «МФЦ»;

1.10. «Пакет документов» - комплект документов, предоставленный заявителем или его законным представителем, который содержит документы, необходимые для предоставления услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и соглашениями о взаимодействии;

1.11. «Дело» - совокупность документов, формируемых или получаемых в процессе предоставления услуг;

1.12. «Расписка /опись в получении документов» (далее – расписка) - это письменное подтверждение о передаваемых документах заявителем сотруднику, осуществляющего прием заявителей в филиале ГАУ «МФЦ»;

1.13. «Реестр передаваемых документов» - перечень всех документов, принятых за день, передаваемых в ведомство с указанием наименований, количества листов и даты;

1.14. «Сопроводительное письмо» - служебное письмо, оформленное на бланке филиала, прилагаемое к документам, полученным от заявителя при обращении в филиал за получением конкретной услуги и направляемое в ведомство;

1.15. «Электронный документ» - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

1.16. «Автоматизированная информационная система многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Тверской области (далее - «АИС») - автоматизированная информационная система, предназначенная для автоматизации основных административно-управленческих процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в структурном подразделении ГАУ «МФЦ», а также оперативного доступа всех участников процессов предоставления государственных (муниципальных) услуг к соответствующей информации;

1.17. «Электронная подпись» - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой

информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

1.18. «Система управления электронной очередью (далее – ЭО)» - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации заявителя в очереди, учета посетителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления посетителей в очередь на обслуживание, формирования отчетов о посещаемости филиалов ГАУ «МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания), загруженности работников; позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком посетителей;

1.19. «Талон ЭО» - талон, содержащий номер электронной очереди, фамилию, имя, отчество (при наличии), дату, наименование услуги подтверждающий возможность обращения в окно обслуживания;

1.20. «Результат предоставления услуги» – оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю;

1.21. «Формирование дел» - группировка исполненных документов в дела в соответствии с номенклатурой дел филиалов ГАУ «МФЦ» и систематизация документов внутри дела;

1.22. «Сотрудник филиала» - сотрудник филиала ГАУ «МФЦ», осуществляющий прием и заполнение заявлений о предоставлении услуг, а также прием заявлений о предоставлении нескольких услуг, выдачу документов по результатам предоставления услуг, формирование и проверку комплектности принятых от заявителя документов, доставку собранного пакета документов в ОВ, информирование и консультирование о порядке предоставления услуг в ГАУ «МФЦ»;

1.23. «Сотрудник, осуществляющий прием заявителей/сотрудник, уполномоченный на прием заявителей» - сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» осуществляющий работу в окне обслуживания;

1.24. «Сотрудник филиала, осуществляющий подготовку и передачу документов в ведомства» - сотрудники филиала ГАУ «МФЦ» осуществляющие доставку документов из филиала ГАУ «МФЦ» в органы власти, а также обрабатывают принятые пакеты документов от заявителя;

1.25. «Электронный документооборот» (далее – ЭДО) - обмен электронными документами и любые другие операции с ними – создание, обработка, пересылка, хранение, осуществляемые без применения бумажных носителей, исключительно в цифровой форме;

1.26. «Центральный офис» (далее – ЦО) – Управление МФЦ по Тверской области;

1.27. «Комплексный запрос» - предоставление заявителю двух и более государственных (муниципальных) услуг при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных (муниципальных) услуг.

2. Общие положения

2.1. Инструкция по делопроизводству для филиалов ГАУ «МФЦ» (далее – Инструкция) устанавливает единую систему организации работы с документами в филиалах ГАУ «МФЦ» (далее - ГАУ «МФЦ» или Учреждение).

2.2. Инструкция определяет порядок деятельности филиалов ГАУ «МФЦ» (далее - филиалы) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия филиалов с получателями государственных, муниципальных и иных услуг.

2.3. ГАУ «МФЦ» в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010г. №210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152 – ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149 - ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012г. №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011г. №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»;
- Постановлением Правительства РФ от 18.03.2015 № 250 «Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем»;
- другими федеральными законами Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и

распоряжениями Правительства Российской Федерации, решениями органов местного самоуправления, имеющими отношение к деятельности МФЦ;

- другими федеральными законами Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Тверской области, имеющими отношение к деятельности МФЦ;
- Уставом Учреждения;
- заключенными соглашениями о взаимодействии ГАУ «МФЦ» с государственными органами и их территориальными органами, органами государственных внебюджетных фондов и их территориальными органами, государственными учреждениями и другими организациями, предоставляющими государственные услуги;
- заключенными соглашениями о взаимодействии ГАУ «МФЦ» с органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги;
- административными регламентами, порядками предоставления услуг.

2.4. Инструкция распространяется на организацию работы с документами независимо от вида носителя, включая их подготовку, регистрацию, учет и хранение, в том числе с помощью автоматизированных (компьютерных) систем в филиалах.

2.5. Филиалы являются структурными подразделениями Учреждения, в которых организация работы с документами в филиалах ведется самостоятельно с соблюдением требований настоящей Инструкции и в соответствии с утвержденной номенклатурой дел филиалов.

2.6. Ответственность за ведение делопроизводства, соблюдение установленных правил и порядка работы с документами и журналами, утвержденными номенклатурой дел филиалов, возлагается на заведующего филиалом или лицо, его замещающее.

2.7. На период отпуска, болезни или в случае увольнения сотрудника филиала все находящиеся у него на исполнении документы передаются другому сотруднику по указанию заведующего филиалом.

2.8. Основным видом деятельности филиалов является предоставление услуг по принципу «одного окна», что включает следующие административные процедуры:

- консультирование по вопросам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в филиале;
- прием документов на предоставление государственных, муниципальных и иных услуг;
- формирование пакета документов заявителя и передача его в уполномоченные органы государственной власти, органы местного самоуправления для принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственных и муниципальных услуг;
- выдача заявителям результатов предоставления государственных, муниципальных и иных услуг.

2.9. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства в соответствии с нормативными требованиями по делопроизводству, а также за сохранность документов в филиалах возлагается на заведующего филиалом или лицо, его замещающее.

2.10. Сотрудники филиалов несут дисциплинарную, административную и иную установленную законодательством Российской Федерации ответственность за несоблюдение требований Инструкции.

2.11. В филиалах предоставляются государственные и муниципальные услуги, которые указаны в соглашениях о взаимодействии, согласно утвержденным административным регламентам и порядками предоставления услуг.

2.12. Сотрудники филиалов:

- осуществляют информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе комплексных запросов;
- обеспечивают оперативный и своевременный прием документов от заявителей;
- обеспечивают своевременную обработку поступающих документов;
- обеспечивают своевременную отправку электронных документов посредством электронного документооборота;
- направляют межведомственные запросы в федеральные органы государственной власти, исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления для формирования полного комплекта документов для предоставления Услуги;
- обеспечивают своевременную передачу документов должностным лицам в ОВ (иные учреждения и организации) и полноту запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг в ОВ (иные учреждения и организации);
- обеспечивают сохранность образующихся в текущем делопроизводстве документов;
- составляют заявления на основании комплексных запросов заявителей на предоставление конкретных государственных и муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписывают заявления и скрепляют их печатью МФЦ, формируют комплект документов;
- осуществляют выдачу документов заявителям;
- докладывают об утрате документов заведующему филиалом, который в свою очередь уведомляет директора ГАУ «МФЦ».

2.13. Филиалы осуществляют свою деятельность по организации предоставления услуг бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и плат, в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Оплата государственных пошлин и плат производится заявителем самостоятельно через любую банковскую организацию или через терминалы, установленные в филиалах. Плата за предоставление дополнительных услуг устанавливается отдельными внутренними локальными нормативными актами.

3. Бланки документов, требования к их содержанию и оформлению реквизитов

3.1. Документы, создаваемые в филиалах, должны быть оформлены по правилам, установленным в Инструкции.

Вносить исправления или добавления в подписанные (утвержденные) документы не допускается.

3.2. С локальными нормативными актами (приказами, поручениями, распоряжениями) (далее – ЛНА), направленными в филиалы из ЦО, заведующий филиалом или лицо, его заменяющее, должен ознакомиться под подпись, а также своевременно ознакомить с действующими ЛНА всех сотрудников филиала.

3.2.1. Подписанный лист ознакомления с ЛНА заведующий филиалом или лицо, его заменяющее выкладывает электронный образ в «Обмен», затем направляет в ЦО заказным письмом почтой России или нарочно при посещении ЦО.

3.3. При оформлении реквизитов на документах сотрудники филиалов должны руководствоваться пунктами 3.5.1- 3.5.5 раздела 3 настоящей Инструкции.

3.4. В филиалах применяются следующие бланки:

3.4.1. бланк письма с угловым расположением реквизитов (приложение 1);

3.4.2. бланк расписки в получении документов, предоставленных заявителем (приложение 2);

3.4.3. бланк сопроводительного письма, предоставляемого в ОГВ или другие организации (учреждения) для получения Услуги (приложение 3);

3.4.4. бланк расписки в получении документов, выданных заявителю (приложение 4);

3.5. Бланк заявления на предоставление государственной и муниципальной услуги имеет свои реквизиты, закрепленные регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, отличные для каждой конкретной Услуги.

3.5.1. Бланк письма с угловым расположением реквизитов содержит следующие сведения:

- логотип Учреждения;
- полное наименование Учреждения с указанием филиала;
- почтовый адрес филиала;
- телефон/факс;
- адрес электронной почты филиала;
- сайт ГАУ «МФЦ»;
- дату и номер исходящего письма;
- дату и номер письма, на которое направляется ответ из филиала.

3.5.2. Бланк расписки в получении документов, предоставленных заявителем, содержит следующие сведения:

- полное наименование Учреждения с указанием филиала;
- телефон контактного центра ГАУ «МФЦ»;

- QR- код проверки статуса дела;
- регистрационный номер обращения в АИС;
- наименование Услуги;
- орган предоставляющий услугу;
- фамилию, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты заявителя (при наличии);
- перечень документов, представленный заявителем для получения Услуги, а также перечень документов, запрашиваемый ГАУ «МФЦ» в органах власти или иных организациях (учреждениях);
- отметку об ответственности за предоставление заведомо недостоверных документов в соответствии с действующим законодательством;
- отметку о выявленных несоответствиях представленных документов установленным требованиям (при необходимости);
- отметку об ознакомлении с максимальным сроком предоставления услуги;
- подпись заявителя в графе «ознакомлен»;
- подпись специалиста, принявшего документы;
- время и дату приема документов;
- подпись заявителя.

3.5.3. Бланк сопроводительного письма, предоставляемого в ОГВ или другие организации (учреждения) для получения Услуги содержит следующие сведения:

- полное наименование Учреждения с указанием филиала;
- наименование органа власти или иной организации (учреждения), куда направляется сопроводительный реестр;
- адрес органа власти или иной организации (учреждения), куда направляется сопроводительный реестр;
- текст письма;
- дата и номер дела по АИС;
- отметку о наличии приложений с перечнем документов, принятых от заявителя и направляемых в ОВ или иную организацию (учреждение) для получения Услуги, с указанием количества листов и экземпляров;
- подпись уполномоченного лица (заведующего филиалом);
- инициалы, фамилия и телефон исполнителя документа;
- отметку о принятии документов адресатом (если пакет документов был доставлен с нарочным).

3.5.4. Бланк расписки в получении документов, выданных заявителю, содержит следующие сведения:

- полное наименование Учреждения с указанием филиала;
- телефон контактного центра ГАУ «МФЦ»;
- QR- код проверки статуса дела;
- регистрационный номер обращения в АИС;
- наименование Услуги;
- орган предоставляющий услугу;

- фамилию, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты заявителя (при наличии);
- перечень документов, выданных заявителю;
- подпись заявителя в графе «документы получены»;
- подпись специалиста, выдавшего документы;
- время и дату выдачи документов;
- подпись заявителя.

4. Консультирование и информирование заявителей

4.1. Филиалы предоставляют заявителям следующую информацию:

4.1.1. о перечне государственных, муниципальных и иных услуг, предоставляемых на базе филиалов в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

4.1.2. о перечне документов, необходимых для получения государственных, муниципальных и иных услуг;

4.1.3. о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;

4.1.4. о сроках предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;

4.1.5. о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной государственной власти, а также решений должностных лиц государственных гражданских служащих;

4.1.6. иную информацию, связанную с деятельностью филиалов.

4.2. Информирование заявителей по вопросам предоставления услуг осуществляется посредством размещения информации на официальном портале ГАУ «МФЦ», информационных стендах, при личном обращении в филиал, а также при обращении в центр телефонного обслуживания ГАУ «МФЦ».

4.3. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию ГАУ «МФЦ», сотрудник филиала разъясняет заявителю право обращения в соответствующие органы государственной власти или иные муниципальные органы и организации.

4.4. При личном обращении заявителя за консультацией в филиал, сотрудник филиала должен внести сведения о проведенной консультации в АИС, а именно ФИО заявителя и вопрос, по которому было оказано консультирование заявителя.

5. Работа с письменными обращениями, оставленными заявителями в филиале

5.1. Работа с обращениями заявителей ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

5.2. Поступившее в филиал письменное обращение заявителя (заявление, жалоба, письмо, претензия, волеизъявление и т.д.) подлежит обязательной регистрации в день поступления. В течение 1 дня с момента регистрации обращение необходимо перенаправить в ЦО для рассмотрения и подготовки ответа. Филиалы не вправе направлять ответы на письменные обращения заявителей.

6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

6.1. Движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения образует документооборот филиалов. Организация документооборота должна отвечать следующим требованиям:

- передача документов в ведомство требует проставление даты документа и подписи ответственного лица, принявшего документы (в т.ч. электронной подписи);
- в порядке создания, прохождения и в процессе обработки документов сотрудники филиалов используют бланки документов, установленные настоящей Инструкцией, а также бланки, утвержденные административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.1.1. Порядок прохождения документов определяется настоящей Инструкцией, Соглашениями о взаимодействии, административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, положениями о подразделениях (филиалах) и должностными инструкциями сотрудников филиалов, иными локальными нормативно-правовыми актами ГАУ «МФЦ».

6.1.2. Предоставление услуг в АИС может быть организовано:

- с использованием ЭДО по СМЭВ (в том числе с получением результата в режиме реального времени) или с использованием защищенных каналов связи.
- без использования ЭДО (взаимодействие с ведомством осуществляется посредством документооборота на бумажном носителе).

6.2. Особенности работы сотрудника в секторе информирования и ожидания

Сектор информирования и ожидания включает в себя не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации.

6.2.1. Сотрудник филиала, работая в секторе информирования и ожидания обязан при личном обращении заявителя:

- информировать и консультировать по вопросам предоставления услуг;
- помогать определить цель обращения;

- контролировать выдачу талонов ЭО и вносить данные о заявителе в терминал ЭО;
- оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению;
- в случае невозможности самостоятельного решения возникших проблем, пригласить заведующего филиалом или лицо, его замещающее, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации.

6.2.2. При обращении заявителей с нарушением слуха, опорно-двигательного аппарата, слабовидящих заявителей, а также с другими нарушениями здоровья, обусловленными заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности сотрудник филиала обязан:

- выяснить цель обращения;
- сопроводить в сектор информирования и ожидания, помочь заявителю взять талон ЭО;
- сопроводить к окну обслуживания обеспечив взаимодействие сотрудника филиала с заявителем, с учетом его индивидуальных особенностей и состояния здоровья;
- завершив обслуживание заявителя с ограниченными возможностями здоровья уточнить, не осталось ли у заявителя каких-либо вопросов, в случае отсутствия вопросов, сопроводить к выходу из помещения филиала.

6.2.3. Документы для предоставления услуги принимаются от заявителя при личном обращении в филиал.

6.2.4. Предоставление государственных и муниципальных услуг, осуществляется в течение сроков, указанных в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

6.2.5. В случае технической невозможности получения талона в ЭО, сотрудник филиала выдает талон через программу АРМ «Администратор зала» вручную.

6.3. Особенности работы сотрудника в секторе приема заявителей

6.3.1 Вызов в окно приема заявителей осуществляется через ЭО автоматически по номеру талона, согласно очередности. При вызове заявителя на главном табло в секторе информирования и ожидания появляется номер талона клиента и номер окна для обслуживания, с дублированием информации системой голосового оповещения.

6.3.2. Сотрудник филиала обязан:

- обслуживать заявителей согласно талону ЭО (не допускается прием документов без талона ЭО);
- устанавливать соответствие сведений, указанных в пульте оператора ЭО и на предъявленном талоне ЭО;

- установить личность заявителя/заявителей, в том числе проверить документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством РФ;
- убедиться в наличии всех заявителей, присутствие которых необходимо в соответствии с административным регламентом и/или соглашениями о взаимодействии по предоставлению государственных и муниципальных услуг, проверяет полномочия представителя/представителей действовать от его/их имени;
- уведомлять заявителя об ответственности за достоверность данных/ подлинность документов, представляемых на получение государственных и муниципальных услуг;
- оказывать консультативную помощь заявителю в заполнении заявления;
- проверить полноту, комплектность и правильность оформления представленных документов для получения той или иной услуги в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими предоставление государственных и муниципальных услуг, соглашениями о взаимодействии;
- сформировать дело, в котором должны храниться документы по предоставляемой заявителю услуге;
- зарегистрировать заявление в АИС, с использованием иных программных комплексов (в том числе ПК ПВД), предусмотренных соглашениями о взаимодействии с органами, предоставляющими услуги;
- разъяснить заявителю порядок получения результата услуги.

6.3.3. В случае, если заявитель предоставляет неполный пакет документов и настаивает на получении услуги, сотрудник филиала, уполномоченный на прием заявителей, принимает такие документы, регистрирует дело, а также делает отметку в АИС «заявитель настаивает на приеме неполного комплекта документов».

В случае, если в предоставленных заявителем документах выявлены несоответствия установленным требованиям, что может служить основанием для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги, сотрудник филиала информирует заявителя под подпись;

6.3.4. Сотрудник, осуществляющий прием документов, заносит необходимые сведения заявителя в АИС, для формирования заявления и согласия на обработку персональных данных;

- бланк заявления заполняется в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими предоставление государственных и муниципальных услуг за получением которых заявитель обратился в филиал. Заявление заполняется в одном экземпляре, проверяется и подписывается заявителем. Подпись заявителя означает согласие со всей информацией, содержащейся в заявлении.

6.3.5. Заявитель может выбрать несколько вариантов информирования. При заполнении карточки заявителя сотрудник филиала запрашивает электронную почту. Если заявитель предоставляет адрес электронной почты, то при печати

расписки пункт с информированием через электронную почту автоматически становится отмеченным.

Если заявитель выразит желание НЕ получать информирование о статусе дела через личный кабинет заявителя на ЕПГУ, то он должен зачеркнуть соответствующий пункт в списке способов информирования. В этом случае сотрудник филиала в карточке должен снять отметку на оповещении через портал ЕПГУ в разделе СНИЛС.

Заявитель может выбрать несколько вариантов информирования.

По услугам Росреестра после импорта дела из ПК ПВД 3 в АИС МФЦ, необходимо сформировать и предоставить заявителю информационное уведомление о способах информирования. Порядок заполнения аналогичен заполнению формы расписки.

6.3.6. После завершения обслуживания или по требованию заявителя на любом этапе обслуживания сотрудник филиала предлагает заявителю оценить качество предоставления государственной или муниципальной услуги одним из следующих способов:

1) с помощью ЭО, размещенной в филиале;

2) в разделе «Оценить оказание услуг» на сайте ГАУ «МФЦ»;

3) на сайте «Ваш контроль» в информационно-телекоммуникационной сети интернет (www.vashkontrol.ru).

4) При возникновении у заявителя желания оставить отзыв о качестве работы филиала сотрудник филиала предлагает заявителю внести соответствующую запись в книгу отзывов и предложений.

6.3.7. В случае предоставления услуги, выдача результата которой предусмотрена в режиме реального времени, сотрудник, уполномоченный на прием заявителей, осуществляет отправку в ведомство электронных документов для получения результата предоставления услуги.

После получения результата оказания услуги, сотрудник филиала, уполномоченный на прием заявителей, распечатывает ответ и заверяет его. После выдачи результата по предоставлению услуги заявителю сотрудник филиала в АИС производит смену статуса дела на «выдано».

6.3.8. Сотрудник филиала, осуществляющий прием заявителей, распечатывает расписку в двух экземплярах в получении документов, предоставленных заявителем, составленную в АИС (Приложение № 2 к настоящей Инструкции). Один экземпляр расписки в получении документов, подписанный заявителем и сотрудником, осуществляющим прием заявителей, остается в филиале, второй экземпляр расписки в получении документов выдается на руки заявителю.

6.3.9. Сотрудник филиала, осуществляющий прием заявителей перед передачей документов сотруднику филиала, осуществляющего обработку документов осуществляет следующие действия:

- подготавливает и прикрепляет сканы – образов/ копии документов;

- при необходимости подписывает документы электронной подписью/ заверяет документы на бумажном носителе и осуществляет контроль за корректным наложением электронной подписи на каждый прикрепленный файл.
- осуществляет передачу электронных документов посредством СМЭВ (VipNet) в органы власти в случае взаимодействия в электронном виде (в соответствии с соглашением о взаимодействии).

В АИС делу присваивается статус «в обработке».

6.4. Особенности работы при подготовке и передаче документов в ведомства

6.4.1. Сотрудник филиала, осуществляющий подготовку и передачу документов в ведомства:

- проверяет правильность формирования дела;
- проверяет наличие прикрепленных файлов и электронной подписи (при необходимости) сотрудника, осуществляющего прием заявителей;
- осуществляет контроль за отправку электронных документов в АИС в органы власти сотрудником сектора приема заявителей в сформированном деле (при необходимости);
- переводит статус дела на «передано в ОГВ»;
- формирует реестр передаваемых документов, полученных от заявителя для предоставления услуги;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов;
- на ежедневной основе контролирует отправку и получение электронных документов, а также проверяет актуальность статуса дела в АИС;
- в случае технического сбоя в АИС и невозможности отправки электронного документа сообщает об этом заведующему филиалом или лицу, его замещающему;
- в случае поступления ответа, полученного из органа власти посредством ЭДО, требующего доработки, сообщает об этом сотруднику, принявшему пакет документов и заведующему филиалом или лицу, его замещающему;
- в случае, если результат предоставления услуги отсутствует в АИС и происходит нарушение регламентных сроков предоставления услуги, сообщает об этом заведующему филиалом или лицу, его замещающему.

6.5. Отправка документов в ведомства посредством документооборота на бумажном носителе

6.5.1. Отправка документов в ведомства нарочным способом возлагается на сотрудника филиала.

6.5.2. При получении документов от сотрудника филиала, ответственного за передачу документов в ведомства, сотрудник органа власти на каждом экземпляре

реестра передаваемых документов указывает свою должность, подпись и ее расшифровку, а также дату о принятии документов.

6.5.3. После получения пакетов документов на бумажном носителе, или в случае ЭДО, с результатами предоставления услуг из органа власти, сотрудник филиала переводит статус дела в АИС - «на выдачу».

6.5.4. Реестр по результатам предоставления услуг на бумажном носителе сотрудник филиала передает должностному лицу филиала, ответственному за выдачу результатов предоставления услуг в филиале. При получении реестра должностное лицо, ответственное за выдачу результатов указывает фамилию, инициалы, дату и подпись.

6.6. Выдача документов по результатам оказания государственных и муниципальных услуг

6.6.1. Выдача документов по результатам оказания государственных, муниципальных и иных услуг осуществляется должностным лицом филиала, ответственным за выдачу результата услуги.

6.6.2. Сотрудники филиала, ответственные за выдачу и доставку бланков строгой отчетности, утверждаются приказом ГАУ «МФЦ» «О назначении ответственных за хранение, выдачу и доставку бланков строгой отчетности при предоставлении услуг в филиалах ГАУ «МФЦ».

6.6.3. Сотрудники филиала, назначенные уполномоченными по подписанию документов во ФГИС «ЕГР ЗАГС» утверждаются приказом «О наделении отдельных работников филиалов полномочиями по подписанию документов во ФГИС «ЕГР ЗАГС».

Сотрудники филиала, ответственные за оформление и выдачу в филиалах удостоверений, подтверждающих статус многодетной семьи, утверждаются приказом ГАУ «МФЦ» «Об использовании печати с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации в филиалах ГАУ «МФЦ».

6.6.4. Должностное лицо, ответственное за выдачу результатов, распечатывает результат предоставления услуги и при необходимости подписывает у заведующего филиалом или лица, его замещающего. В случае ЭДО результат предоставления услуги распечатывается при обращении заявителя в филиал.

6.6.5. При обращении заявителя в филиал за получением результата по предоставлению услуг сотрудник филиала помогает заявителю получить в ЭО талон «Выдача результатов».

6.6.6. При выдаче результатов услуги должностное лицо филиала, ответственное за выдачу результатов, распечатывает из АИС расписку в получении документов, содержащую перечень выдаваемых заявителю документов с указанием их наименования и реквизитов (Приложение № 4 к настоящей Инструкции).

Перед передачей готовых документов заявителю, должностному лицу филиала, ответственному за выдачу результатов, необходимо ознакомить

заявителя с перечнем выдаваемых документов, огласив наименования выдаваемых документов.

6.6.7. Для получения результата услуги заявитель должен представить должностному лицу филиала, ответственному за выдачу результатов, расписку в получении документов, выданную заявителю в день подачи заявления, и документ, удостоверяющий его личность. В случае предъявления заявителем только документа, удостоверяющего личность, и непредставления расписки в получении документов, выданную заявителю в день подачи заявления, должностное лицо филиала, ответственное за выдачу результатов, выдает ему документы на основании документа, удостоверяющего личность.

6.6.7. В случае, если для получения услуги заявителем был сдан оригинал документа, удостоверяющий его личность, результат предоставления услуги выдается при предъявлении расписки/описи в получении документов, выданной заявителю в день подачи заявления.

6.6.8. При выдаче результатов предоставления услуги заявитель ставит свою подпись и дату в расписке/описи в получении документов. После чего должностное лицо, ответственное за выдачу результатов, выдает заявителю результат о предоставлении услуги, а также подлинники документов, согласно расписке/описи (при необходимости).

Расписка о получении заявителем документов хранится в филиале.

6.6.9. После выдачи результата заявителю должностное лицо, ответственное за выдачу результатов, переводит статус дела в АИС на «выдано» и осуществляет передачу расписки/описи в получении документов сотруднику, ответственному за подготовку и передачу документов в ведомства, который обеспечивает ее хранение согласно номенклатуре дел филиала.

6.7. Сроки передачи и контроль исполнения документов

6.7.1. Срок передачи невостребованных документов из филиалов в орган власти должен соответствовать сроку, указанному в Соглашении о взаимодействии (при наличии).

6.7.2. В случае истечения срока хранения результатов, в соответствии с заключенными Соглашениями о взаимодействии, лицо, ответственное за выдачу результатов, передает сотруднику, осуществляющему подготовку и передачу документов в ведомства, результат предоставленной услуги для составления реестра передаваемых документов и для дальнейшей отправки в соответствующий орган власти.

7. Хранение документов и дел в филиалах ГАУ «МФЦ»

7.1 Общие требования к хранению документов

С момента поступления документов, принятых от заявителя до передачи в орган власти и с момента получения из органа власти до выдачи документов заявителю дела, хранятся по месту их формирования. В этот период

ответственность за сохранность документов и дел несет сотрудник филиала, осуществляющий подготовку и передачу документов в ведомства и должностное лицо, ответственное за выдачу результатов предоставления услуг в филиале, а также заведующие филиалами или лицо, заменяющее в соответствии с номенклатурой дел филиалов и систематизацией документов внутри дел.

7.1.1 Дела находятся в рабочих помещениях, располагаются в шкафах, обеспечивающих их полную сохранность. В целях повышения оперативности поиска документов дела располагаются в соответствии с номенклатурой дел филиалов. Выписка из номенклатуры дел филиалов помещается на внутренней стороне шкафа.

7.1.2. На корешках обложек дел указываются названия, индексы, год по номенклатуре дел филиалов.

7.1.3. При обнаружении недостающих отдельных листов или повреждения дел для привлечения виновных к ответственности составляется акт в 2-х экземплярах, который подписывается виновной стороной, председателем и членами экспертной комиссии.

7.2. Формирование дел

7.2.1. Формирование дел – группировка исполненных документов в дела в соответствии с номенклатурой дел филиала и систематизация документов внутри дела. Дела формируются и хранятся в филиалах.

7.2.2. Контроль за правильным формированием дел осуществляется заведующим филиалом или лицом, его заменяющим.

7.2.3. При формировании дел необходимо соблюдать следующие общие правила:

а) помещать в дело только исполненные документы, в соответствии с заголовками дел по номенклатуре дел филиалов;

б) группировать в дело документы одного календарного года, за исключением переходящих дел;

в) раздельно группировать в дела документы постоянного и временного сроков хранения;

г) включать в дело по одному экземпляру каждого документа;

д) помещать в дело документ, правильно и полностью оформленный (документ должен иметь дату, подпись и др. реквизиты);

е) в дело не должны помещаться документы, подлежащие возврату, лишние экземпляры, черновики (за исключением особо ценных);

ё) по объему дело не должно превышать 250 листов, при толщине не более 4 см (толщина дел со сроками хранения до 10 лет не должна превышать 10 см). При превышении данного объема заводится второй том. При наличии в деле нескольких томов (частей) индекс и заголовок дела проставляются на каждом томе с добавлением «т. 1», «т. 2» и т.д.

7.2.4. Документы внутри дела располагаются в хронологической, вопросно-логической последовательности или их сочетании.

Дела считаются заведенными с момента включения в них первого исполненного документа. После исполнения документов и окончания работы с ними они помещаются (подшиваются) для обеспечения физической сохранности в твердые обложки или папки-регистраторы.

7.2.5 Дела филиалов подлежат оформлению при их заведении и по завершении календарного года. Дела временного (до 10 лет включительно) хранения подлежат частичному оформлению: допускается хранить дела в папках-скоросшивателях, мягких обложках.

Приложение 1
к инструкции по делопроизводству
для филиалов ГАУ «МФЦ»

мои документы

Государственное автономное учреждение
Тверской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
(ГАУ «МФЦ»)
_____ филиал
улица, номер дома, населенный пункт,
Тверская область, индекс
тел./факс: _____
e-mail: Priemnaya_MFC@tverreg.ru,
_____№_____
на №_____от_____

Приложение 2
к инструкции по делопроизводству
для филиалов ГАУ «МФЦ»

МОИ ДОКУМЕНТЫ
государственные и муниципальные услуги

Дело № 00000000 PIN: 0000

_____ филиал государственного автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"
Телефон контакт центра:**8 (4822) 78-71-27**

QR-код проверки статуса дела

Услуга: _____

Орган, предоставляющий услугу: _____

Заявитель: _____

Телефон заявителя: _____

Эл. почта заявителя: _____

Участники: _____

Расписка в получении документов

сотрудником МФЦ, ответственным за приём и регистрацию документов, получен комплект документов на предоставление услуги, оказываемой на базе _____ филиала ГАУ «МФЦ».

Заявителем предоставлены следующие документы:

№	Наименование документа	Количество экземпляров		Количество листов в каждом экземпляре		ФИО и подпись участников которым принадлежит документ
		Ориг.	Копий	Ориг.	Копий	
1.						
2.						
3.						
	ИТОГ:	Оригиналов – _____ ед. в количестве ___ лист (-ов).				

Заявитель проинформирован о несении ответственности за предоставление заведомо недостоверных документов в соответствии с действующим законодательством.

Заявитель ознакомлен с максимальным сроком предоставления услуги _____

Заявитель ознакомлен и согласен о способах информирования о результатах предоставления услуги:

- ☑ информирование через социальную сеть ВКонтакте
- ☑ через личный кабинет портала mfc-tver.ru, по QR-коду либо через центр телефонного обслуживания 8-800-450-0020 (самостоятельно)
- ☑ личный кабинет заявителя на ЕПГУ (при наличии подтвержденной УЗ)
- ☐ направление сообщения на адрес электронной почты

Документы приняты Главный специалист: _____ (ФИО) _____ (подпись)

Дата: _____ г. Время _____

Документы сдал: _____ (ФИО) _____ (подпись)

Самые главные новости МФЦ в наших социальных сетях

Приложение 3
к инструкции по делопроизводству
для филиалов ГАУ «МФЦ»

МОИ ДОКУМЕНТЫ

Государственное автономное учреждение
Тверской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
(ГАУ «МФЦ»)
_____ филиал
улица, номер дома, населенный пункт,
Тверская область, индекс
тел./факс: _____
e-mail: _____@mfc-tver.ru
_____www.mfc-tver.ru
_____№_____
на №_____от_____

Руководителю ОГВ

(организации, учреждения),
в адрес которого направляется письмо

Адрес_____

Уважаемый_____!

Направляем Вам документы для предоставления услуги

_____

гр. _____.

Приложение:

1. Документы, содержащие сведения, для получения услуги (оригинал/копия) на ___ л. в ___ экз.
2. Документы, содержащие сведения, для получения услуги (оригинал/копия) на ___ л. в ___ экз.
3. Документы, содержащие сведения, для получения услуги (оригинал/копия) на ___ л. в ___ экз.
4. Копия межведомственного запроса (сопутствующего запроса) в ОВ (организацию/учреждение) на ___ л. в ___ экз.
5. Копия межведомственного запроса (сопутствующего запроса) в ОВ (организацию/учреждение) на ___ л. в ___ экз.
6. … (указывается полный перечень передаваемых документов)

Заведующий филиалом *(подпись)* Инициалы, фамилия

Документы принял *(подпись)* Инициалы, фамилия

Исп.: ФИО
Тел.: 8 (48200) 0-00-00

Приложение 4
к инструкции по делопроизводству
для филиалов ГАУ «МФЦ»

МОИ ДОКУМЕНТЫ
государственные и муниципальные услуги

Дело № 00000000 PIN: 0000

_____ филиал государственного автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"
Телефон контакт центра:**8 (4822) 78-71-27**

QR-код проверки статуса дела

Услуга: _____

Орган, предоставляющий услугу: _____

Заявитель: _____

Телефон заявителя: _____

Эл. почта заявителя: _____

Участники: _____

Расписка в получении документов

сотрудником МФЦ, ответственным за выдачу документов, выдан комплект документов по предоставленной услуге, оказываемой на базе _____филиала ГАУ «МФЦ».

Заявителю выданы следующие документы:

№	Наименование документа	Количество экземпляров		Количество листов в каждом экземпляре		ФИО участников которым принадлежит документ
		Ориг.	Копий	Ориг.	Копий	
1.						
2.						
3.						
	ИТОГ:	Оригиналов – _____ ед. в количестве ___ лист (-ов).				

Документы выданы Главный специалист: ФИО

(подпись)

Дата: _____
Время _____

Телефон контакт центра: 8 (800) 450-00-20

Дата выдачи результата: _____

Документы получены: ФИО

(подпись)

Самые главные новости МФЦ в наших социальных сетях

Приложение № 3
к Корпоративному стандарту (Положению)
этики и обслуживания заявителей в
структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

Положение о работе работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ» с заявителями при использовании системы управления электронной очередью

I. Общие положения

1. Настоящее положение о работе с заявителями при использовании системы управления электронной очередью (далее – Положение) в Государственном автономном учреждении Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ «МФЦ», учреждение) является нормативным документом учреждения, устанавливающим порядок работы системы управления электронной очередью в целях оптимизации управления очередью заявителей, обращающихся в многофункциональный центр за предоставлением государственных и муниципальных услуг, и установления порядка и условий регистрации посетителей в электронной очереди, применения талон электронной очереди работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ», осуществляющим прием, обработку и выдачу документов.

2. Функционал системы управления электронной очередью в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» реализуется посредством программно-аппаратного комплекса.

II. Состав системы управления электронной очередью и основные возможности

3. Система управления электронной очередью (далее - ЭО) - это программно-аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации заявителя в очереди, учета посетителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления посетителя в очередь на обслуживание, формирование отчетов о посещаемости структурного подразделения ГАУ «МФЦ», количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания), загруженности работников и т.п.

4. В состав системы ЭО входят следующие программные компоненты:
- терминал электронной очереди;
- табло вызова посетителей;
- пульт оператора электронной очереди;
- пульт администратора зала («виртуальное окно»).

5. Основной функционал ЭО предусматривает реализацию следующих возможностей:

- регистрация заявителя в ЭО с помощью терминала электронной очереди;
- генерация в ЭО записи с идентификатором государственной или муниципальной услуги, или цели визита (подача заявления, получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги и иные цели);
- передача ЭО идентификатора талона и номера окна оператора приема на информационное табло в зале, в том числе с использованием голосового оповещения, для информирования заявителя;
- возможность вызова из ЭО следующего заявителя, зарегистрированного в очереди;
- возможность завершения обслуживания заявителя;
- возможность перенаправления заявителя в другое окно;
- получение в ЭО списка талонов текущей очереди;
- возможность записи на определенное время (предварительная запись);
- возможность формирования в ЭО статистической отчетности об очереди за определенный период;
- возможность установки приоритета вызова талона для отдельных категорий граждан.

6. Технология обслуживания заявителей с помощью ЭО состоит из следующих основных этапов:

1) Посетитель подходит к терминалу электронной очереди, выбирает необходимые услуги и получает талон с номером;

2) Находясь в зоне ожидания, посетитель наблюдает за прохождением очереди на табло;

3) При вызове очередного посетителя на главном табло появляется номер талона клиента и номер окна оператора, эта же информация может дублироваться системой голосового оповещения. Вызов посетителей осуществляется в автоматическом режиме;

4) Завершение работы по обслуживанию заявителя, получившего талон с соответствующим номером.

7. ЭО функционирует в течение всего времени приема граждан согласно режимам работы структурных подразделений ГАУ «МФЦ» и окон приема и выдачи документов.

8. Возможность произвольного отключения элементов системы ЭО работниками структурных подразделений ГАУ «МФЦ» не допускается.

III. Порядок обслуживания заявителей

9. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется работниками структурного подразделения ГАУ «МФЦ» исключительно по выданным талонам. Обслуживание заявителей без талона не допускается.

10. В помещении структурного подразделения ГАУ «МФЦ» установлен терминал электронной очереди в зоне ожидания, доступный для всех категорий заявителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями, на сенсорном экране которого отображены услуги, которые можно получить через структурные подразделения ГАУ «МФЦ».

11. Заявителю для получения услуги необходимо выбрать соответствующую строку на сенсорном экране терминала.

12. При нажатии на соответствующую строку на сенсорном экране электронного терминала программно-аппаратного комплекса, по выбранной услуге предлагается выбрать количество дел, после чего появляется дополнительная информация «Распечатать талон», при нажатии на указанную надпись заявитель получает талон, в котором отображается: адрес филиала МФЦ, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время выдачи талона. Полученный заявителем талон в автоматическом режиме учитывается программно-аппаратным комплексом в соответствующей очереди по порядковому номеру талона.

13. Вызов заявителя к работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» производится через программно-аппаратный комплекс автоматически, по номеру талона согласно очередности, раздается короткий звуковой сигнал с отображением номера талона и номера окна приема на мониторе визуального информирования (заявитель с номером «…» приглашается к окну номер «…»). Одновременно на табло над «окном» работника структурного подразделения ГАУ «МФЦ» высвечивается номер приглашаемого талона, полученного заявителем.

14. Заявителю, получившему вызываемый талон, в течение двух минут необходимо обратиться в соответствующее окно приема и предъявить талон.

Если заявитель не подходит к окну в течение двух минут, то данный талон автоматически перемещается в конец очереди.

После перемещения талона в конец очереди, указанный номер талона в процессе упорядоченного движения соответствующей очереди повторно приглашается к работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» для обслуживания.

Если заявитель, получивший вызываемый талон не подходит к работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» в течение трех минут с момента повторного приглашения, то указанному номеру талона устанавливается статус «аннулирован».

15. В случае, если заявитель после начала приема заявления покинул окно, и прием документов приостановлен на срок более 5 минут, работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» завершает обслуживание, после чего осуществляется вызов следующего талона.

16. Выдача талонов заявителям для подачи заявления о предоставлении услуги осуществляется исходя из принципов:

- один талон на получение одной услуги;
- один талон на получение нескольких услуг в режиме «одного окна».

17. В случае, если порядок предоставления услуги подразумевает, что для получения услуги предусматривается неограниченное количество участников услуги (например, членов семьи, арендаторов объекта недвижимого имущества), то необходимо получить один талон с необходимым количеством дел.

18. Выдача талонов ЭО на прием заявлений на предоставление государственных, муниципальных и иных услуг завершается не ранее чем за 30 минут до окончания рабочего времени структурного подразделения ГАУ «МФЦ».

19. Выдача таланов электронной очереди на получение документов, являющихся результатом услуг, завершается не ранее чем за 15 минут до окончания рабочего времени структурного подразделения ГАУ «МФЦ».

20. Выдача талонов заявителям при получении им результатов оказания услуги осуществляется исходя из принципов:

- один талон на получение результата оказания одной услуги;
- один талон на получение результата оказания нескольких услуг в режиме «одного окна».

21. В случае если заявитель, обратившийся за услугой, не может по причинам технического характера быть принят работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ», пригласившим заявителя с соответствующим талоном, то по указанию заведующего структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лица на то уполномоченное) заявитель может быть перенаправлен к другому работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» в «окно» обслуживания без необходимости получения нового талона.

22. Выдача талонов работниками структурных подразделений ГАУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с режимами работы окон и с учетом времени, требуемого для предоставления услуги (время обслуживания) в соответствии с порядками и административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, соглашениями о взаимодействии, заключенными между ГАУ «МФЦ» и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, публично-правовыми компаниями в части приема заявлений и выдачи результирующих документов, требований по обработке документов, принятых от заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональный центр.

23. Время на обслуживание заявителя работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» по государственным и иным услугам утверждается правовым актом ГАУ «МФЦ».

24. В случае, если в ходе приема документов работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» выяснилось от заявителя, что услуга не соответствует услуге, которая указана в талоне, то работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» имеет право по просьбе заявителя поменять

услугу при условии, что расчетное время не будет превышать время на услугу, указанную в напечатанном терминалом талоне.

Если время на обслуживание по услуге, с которой заявитель был вызван работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» превышает расчетное время на услугу, указанную в напечатанном терминалом талоне, то заведующий структурным подразделением ГАУ «МФЦ» (или лицо на то уполномоченное), в зависимости от ситуации (количества заявителей по живой очереди), может принять решение о приеме указанного заявителя работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» в случае, если время ожидания заявителей по напечатанным терминалом талонам не превышает 15 минут.

25. В случае обращения заявителя за предоставлением услуги в последний час работы структурного подразделения ГАУ «МФЦ», обслуживание талона по которой превышает режим работы структурного подразделения ГАУ «МФЦ», заведующим структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лицом, им на то уполномоченным), может быть принято решение о выдаче талона работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» с рабочего места посредством «виртуального окна». Данное решение принимается заведующим структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лицом, им на то уполномоченное) с учетом текущей загруженности окон и оценки индивидуальных обстоятельств заявителя, с учетом принципа «человекоцентричности».

В случае возникновения данной ситуации, заведующему структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лицом, им на то уполномоченное) при принятии решения также следует руководствоваться п. 6.8. Приказа от 12.03.2020 г. № 27 «О введении в действие новой редакции Правил внутреннего трудового распорядка».

При принятии решения заведующим структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лицом, им на то уполномоченным), об отказе в выдаче талона «последнего часа», заявителю может быть предложено обратиться в структурное подразделение ГАУ «МФЦ» на следующий рабочий день, либо осуществить предварительную запись.

26. Для обслуживания талона «последнего часа», работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» через «виртуальное окно» осуществляет вызов заявителя для последующего его перенаправления в окно приема документов для обслуживания в последний час работы структурного подразделения ГАУ «МФЦ».

27. Работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ», в обязанности которого входит выдача документов, обязан обслуживать заявителей с использованием «виртуального окна».

28. Недопустимо обслуживание одного заявителя в разных окнах одновременно. В случае обнаружения данного факта работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ», ведущий прием, предупреждает об этом заявителя. Заявитель вправе продолжить прием в одном из окон. После выбора заявителем окна для дальнейшего приема работник структурного

подразделения ГАУ «МФЦ», чье окно было освобождено, завершает текущий сеанс обслуживания и вызывает следующего заявителя.

29. В случае, когда работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» необходимо отлучиться из окна приема/выдачи документов (технический перерыв, обед), он обязан приостановить обслуживание в пульте оператора (режим «пауза»/«технический перерыв»).

30. При обслуживании заявителей – льготных категорий граждан (ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны; дети-инвалиды, инвалиды с детства I группы, инвалиды I или II группы и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель); граждане старше 80 лет; беременные женщины; граждане (один из родителей, усыновителей, опекун), пришедшие в структурное подразделение ГАУ «МФЦ» с ребенком (детьми) в возрасте до трех лет (включительно); один из родителей (единственный родитель) в многодетной семье, имеющей 5 и более детей); граждане, которым присвоен статус детей войны в соответствии с законом Тверской области от 29.04.2019 № 19-ЗО «О детях войны в Тверской области» с предъявлением документа, подтверждающего их право на внеочередное обслуживание, с помощью ЭО используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение услуги, получить консультацию, забрать готовые документы вне основной очереди. При этом, указанные категории заявителей также обязаны получить талон через терминал программно-аппаратного комплекса.

Главный специалист сектора информирования и ожидания структурного подразделения ГАУ «МФЦ», убедившись в подлинности документов и в наличии оснований для предоставления льготы по обслуживанию вне основной очереди, выбривает максимальный приоритет через программно-аппаратный комплекс в очереди обслуживания заявителей.

При одновременном обращении нескольких заявителей – льготных категорий граждан, главный специалист сектора информирования и ожидания структурного подразделения ГАУ «МФЦ» в очереди облуживания заявителей выбирает максимальный приоритет через программно-аппаратный комплекс в порядке их очередности. Обслуживание заявителей – льготных категорий граждан осуществляется работниками структурного подразделения ГАУ «МФЦ» в порядке очередности, установленного приоритетностью в ЭО.

31. Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры, обеспечивающей работу структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (отсутствие электричества, сбой работы системы управления электронной очереди или других информационных систем ГАУ «МФЦ», иные технические сбои), осуществляется в следующем порядке:

1) в случае коротких технических сбоев, когда известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, и это время не превышает 15 минут, работники структурного подразделения ГАУ «МФЦ», обслуживающие заявителей, должны извиниться перед

посетителями за задержку в обслуживании, проинформировать заведующего структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лица на то уполномоченное) о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщить гражданам о принимаемых мерах. После восстановления работоспособности системы, работники структурного подразделения ГАУ «МФЦ» еще раз должны извиниться за задержку и возобновить работу.

2) в случае если время устранения неисправности неизвестно или оно превышает 15 минут, заведующий структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лицо, на то уполномоченное), объясняет заявителям причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки определено (не определено), извиняется за доставленные неудобства и организует работу работников структурного подразделения ГАУ «МФЦ» по ситуации.

При возникновении неполадок в ЭО заведующий структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (или лицо на то уполномоченное) обязан организовать обслуживание посетителей с соблюдением очередности по предварительно взятым талонам, а для посетителей, не имеющих талонов, в порядке очередности их появления в структурное подразделение ГАУ «МФЦ».

В случае отключения электроэнергии прием заявителей в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» не осуществляется, за исключением приема заявителей, обратившихся за документами, являющимися результатами предоставления государственных и муниципальных услуг и поступившими на бумажных носителях, а также заявителей, обратившихся за консультацией, не требующей специальных знаний и обращения работников структурного подразделения ГАУ «МФЦ» к электронным информационным ресурсам (при условии достаточной освещенности).

IV. Предварительная запись

32. Возможность записи на определенное время на получение государственных и муниципальных услуг (далее - предварительная запись) обеспечивается посредством электронного сервиса на официальном сайте ГАУ «МФЦ», по телефону филиалов, мобильным приложением, при личном обращении в структурные подразделения ГАУ «МФЦ» через терминал электронной очереди, по телефону центра телефонного обслуживания ГАУ «МФЦ», размещенному на официальном сайте.

33. Предварительная запись в филиалах составляет 25% от общего числа талонов, которые возможно обслужить в филиале. При необходимости процент предварительной записи может быть временно изменен по конкретному филиалу отдельным распоряжением.

34. Предварительная запись осуществляется в любой рабочий день в срок не превышающий 45 календарных дней до подачи документов. Предварительно записаться на подачу документов в структурное подразделение ГАУ «МФЦ» заявитель может с понедельника по пятницу, за исключением субботы.

35. Предварительно записаться для подачи документов в структурное подразделение ГАУ «МФЦ» можно в любое доступное время для записи, за исключением последнего часа до окончания рабочего дня в соответствии с режимом работы структурных подразделений ГАУ «МФЦ».

36. При осуществлении предварительной записи через информационные системы заявитель выбирает структурное подразделение ГАУ «МФЦ», услугу, подбирает удобное время для визита, вносит в систему персональные данные (Ф.И.О и телефон) и при наличии свободного времени подтверждает факт предварительной записи при этом получая цифровой код бронирования (пин-код).

37. При осуществлении предварительной записи через телефон заявитель сообщает свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты), предмет обращения и желаемое время предоставления услуги.

Далее работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» с помощью ЭО подбирает удобное время для визита, вносит в систему данные гражданина (Ф.И.О и телефон), получает номер талона и сообщает заявителю: название филиала, дату и время записи, пин-код.

38. Для получения услуги заявитель должен подойти в структурное подразделение ГАУ «МФЦ» не позднее назначенного времени и получить талон ЭО по пин-коду через терминал электронной очереди либо обратившись к специалисту зоны информирования.

39. Вызов заявителя в окно обслуживания по предварительной записи производится работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» только на основании талона, полученного заявителем после ввода в терминал ЭО пин-кода.

40. Вызов и обслуживание заявителя работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» по предварительной записи обеспечивается не позднее 15 минут со времени, указанного им при осуществлении предварительной записи.

41. Обслуживание заявителей по предварительной записи осуществляется работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» только по данным заявителя, которые были указаны при бронировании талона предварительной записи. При несоответствии данных в оказании услуги отказывается.

42. Не допускается внесение изменений в данные заявителя (Ф.И.О), возможно только аннулирование предварительной записи.

43. Аннулирование талона предварительной записи заявителем осуществляется через сайт ГАУ «МФЦ» либо по телефону.

Приложение № 4
к Корпоративному стандарту (Положению)
этики и обслуживания заявителей в
структурных подразделениях ГАУ «МФЦ»

Кодекс этики и служебного поведения работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ»

I. Общие положения

1.1.Кодекс этики и служебного поведения работников Государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Кодекс и, соответственно, ГАУ «МФЦ», учреждение) является нормативным документом учреждения.

1.2.Кодекс разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Трудовым кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждение Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.3. В Кодексе устанавливаются общие принципы обслуживания физических, юридических лиц и их представителей (далее - заявитель) при обращении в структурные подразделения ГАУ «МФЦ» (далее также — филиал ГАУ «МФЦ»), помогающие работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» понять необходимость их применения при взаимодействии с заявителями. Приводятся основные рекомендации по поддержанию и развитию взаимоотношений с заявителями, разъясняются особенности работы с заявителями, уделяется внимание работе в сложных и конфликтных ситуациях, сформулированы требования к внешнему виду работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ».

1.4.Основными задачами Кодекса являются:

1.4.1. доступность услуг и условий комфортности при обращении заявителей в структурное подразделение ГАУ «МФЦ»;

1.4.2. повышение эффективности при реализации поставленных перед учреждением целей и задач;

1.4.3. профессиональное обслуживание заявителей в структурном подразделении ГАУ «МФЦ»;

1.4.4. обеспечение единого уровня высокого качества обслуживания заявителей;

1.4.5. поддержание и развитие корпоративной культуры учреждения (в том числе через формирование и внедрение корпоративных ценностей, осознание работниками структурных подразделений ГАУ «МФЦ» своей роли в развитии имиджа ГАУ «МФЦ», через выработку «фирменного» стиля служебного поведения и т.д.)

1.5. Кодекс представляет собой свод основных принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ» независимо от замещаемой ими должности.

1.6. Гражданин Российской Федерации, претендующий на замещение должности в ГАУ «МФЦ», обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности в ГАУ «МФЦ».

1.7. Каждый работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ» должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего Кодекса, которые не отменяют действие локальных нормативных документов ГАУ «МФЦ», разработанных и утвержденных ГАУ «МФЦ», в целях улучшения качества предоставления услуг, в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

1.8. Соблюдение работниками структурных подразделений ГАУ «МФЦ» положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения.

II. Корпоративные ценности учреждения

2.1. В основу деятельности учреждения положена система ценностей, определяющая его функционирование и развитие, характер взаимодействия с заявителями, ведомствами (органами власти), сторонними организациями и т.д. Она охватывает все стороны жизни учреждения и базируется на следующих принципах:

2.1.1. Приоритет интересов заявителя.

Руководство и работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ» ставят своей первостепенной задачей создание комфортных условий для своевременного и качественного предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю.

2.1.2. Законность.

Работа ГАУ «МФЦ» строится в строгом соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативно-правовых актов Тверской области и локальных нормативных актов учреждения. Все документы, разрабатываемые и принимаемые в ГАУ «МФЦ», проходят юридическую экспертизу, а решения, принимаемые руководством ГАУ «МФЦ» имеют законное обоснование.

2.1.3. Безупречная репутация.

Поддержание привлекаемого имиджа ГАУ «МФЦ», забота о его репутации через безупречное выполнение всех принятых на себя обязательств, а также недопущение высказываний или действий, способных отрицательно повлиять на репутацию ГАУ «МФЦ».

2.1.4. Ориентация на общее дело.

Приоритет коллективных целей перед индивидуальными. Осознание каждым работником своего вклада в достижение задач, поставленных перед ГАУ «МФЦ». Рассмотрение достижений отдельного работника в качестве общекорпоративного успеха.

2.1.5. Уважение и сотрудничество.

Взаимодействие в коллективе на основе корпоративной солидарности. Готовность прийти на помощь, оказать содействие в трудную минуту, поделиться профессиональными знаниями и практическим опытом. Уважительное отношение к труду коллег, признание их ценности, доверие их профессионализму. Приверженность принципам деловой этики при общении с заявителями, коллегами и деловыми партнерами, учет их интересов. Терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям. Признание уникальности каждой личности.

2.1.6. Ориентация на качество.

Работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ» ответственно и добросовестно подходят к выполнению своих должностных обязанностей, стремятся с максимальной эффективностью решать поставленные перед ними рабочие задачи.

2.1.7. Непрерывное совершенствование.

Признание необходимости непрерывного совершенствования деятельности ГАУ «МФЦ», в том числе через обучение, повышение квалификации его работников, стимулирование их к самообразованию, профессиональному саморазвитию.

III. Основные принципы и правила служебного поведения работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ»

3.1. Принципами служебного поведения работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ» являются основы поведения граждан Российской Федерации в связи с осуществлением ими профессиональных должностных обязанностей в соответствующей сфере.

3.2. В целях обеспечения качественной работы структурных подразделений ГАУ «МФЦ» работники обязаны:

3.2.1. исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы ГАУ «МФЦ»;

3.2.2. исходить из того, что соблюдение и защита социальных прав граждан составляют основу деятельности учреждения;

3.2.3. осуществлять деятельность в пределах - своих полномочий и полномочий учреждения;

3.2.4. исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

3.2.5. быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций, не оказывать им предпочтение;

3.2.6. соблюдать беспристрастность, исключающую возможность влияния на профессиональную деятельность решений политических партий и общественных объединений;

3.2.7. быть внимательными, корректными, доброжелательными и вежливыми при общении с коллегами, должностными лицами и заявителями;

3.2.8. проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;

3.2.9. уважать и защищать человеческое достоинство граждан, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности;

3.2.10. воздерживаться от поведения, которое может вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками учреждения своих должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации учреждения;

3.2.11. принимать меры по недопущению конфликта интересов, а при его возникновении стремиться к урегулированию конфликта интересов; уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения;

3.2.12. соблюдать установленные федеральными законами ограничения и запреты, связанные с осуществлением профессиональной деятельности;

3.2.13. воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок деятельности учреждения и его руководителей, если это не входит в их должностные обязанности;

3.2.14. обрабатывать, передавать и хранить служебную информацию с соблюдением действующих в учреждении правил и требований;

3.2.15. принимать меры по обеспечению безопасности персональных данных заявителя и соблюдению конфиденциальности информации личного характера (об условиях жизнедеятельности заявителя, его личных качествах, проблемах и т.д.);

3.2.16. рационально использовать рабочее время. Работникам структурных подразделений ГАУ «МФЦ» необходимо планировать своё рабочее время таким образом, чтобы минимизировать временные потери, связанные с непроизводственными факторами: длительными телефонными переговорами, чаепитием, обсуждением личных проблем и т.д.;

3.2.17. бережно и экономно относиться к материальным ресурсам ГАУ «МФЦ». Работники осмотрительно, продуманно и осторожно относятся к материальным ценностям ГАУ «МФЦ» вне зависимости от того, являются ли они материально ответственными лицами или нет;

3.2.18. не курить в непредназначенных для этого местах.

3.3. Работникам структурных подразделений ГАУ «МФЦ» при обслуживании заявителей запрещено:

3.3.1. отвлекаться на ситуации и предметы, не связанные с процессом предоставления услуг, например, использовать мобильный телефон, осуществлять иные действия, не связанные с выполнением должностных обязанностей в рабочее время на рабочем месте;

3.3.2. злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, в том числе, имеющим коррупционную направленность;

3.3.3. допускать в отношении заявителей, коллег или деловых партнеров высказывания или действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языковой принадлежности, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

3.3.4. вести себя грубо, пренебрежительно и заносчиво, демонстрировать предвзятое отношение к коллегам и заявителям, выдвигать обвинения, угрожать, позволять себе оскорбительные реплики и действия;

3.3.5. вести разговор на повышенных тонах, нецензурно выражаться, громко смеяться;

3.3.6. перебивать заявителя, говорить с ним одновременно и завершать за него фразы, использовать фразы:

- *«Ничем не могу помочь»,*
- *«Я не имею к этому отношения»,*
- *«Понятия не имею»,*
- *«Я недавно работаю»,*
- *«Это вина моего коллеги»,*
- *«Не я придумал эти правила»,*
- *«Это Ваши проблемы»,*
- *«Это не наша компетенции»* и другие подобные выражения;

3.3.7. разговаривать с заявителем снисходительно, иронично, позволять себе невежливые или обидные высказывания в адрес заявителя, а также негативные категоричные фразы и возражения;

3.3.8. заниматься рекламой и распространением товаров (парфюмерия, косметические средства и иная продукция) на рабочем месте;

3.3.9. в присутствии заявителей вести личные разговоры, в том числе по телефону, расчесывать волосы, наносить косметику, принимать пиццу, использовать жевательную резинку, прослушивать музыку, читать книги, журналы, не относящиеся к профессиональной деятельности работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ»;

3.3.10. сообщать заявителям информацию служебного характера и личные сведения о работниках структурных подразделений ГАУ «МФЦ»;

3.3.11. покидать рабочее место в неустановленное время и отвлекаться для выполнения других дел, не связанных с выполнением должностных обязанностей;

3.3.12. принимать подарки в любой форме или денежные средства непосредственно от заявителей или третьих лиц, связанных с заявителями;

3.3.13. размещать на рабочем месте в пределах доступа заявителей конфиденциальные и внутренние документы ГАУ «МФЦ», а также документы с информацией о личных данных других заявителей;

3.3.14. содержать рабочее место в неряшливом и антисанитарном состоянии;

3.3.15. распивать на рабочем месте алкогольные напитки, принимать наркотические и сильнодействующие средства;

3.3.16. появляться на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

3.4. Руководство ГАУ «МФЦ» должно принимать все необходимые меры для создания и поддержания в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ» благоприятного психологического климата, содействовать работникам в повышении эффективности их работы.

3.5. Работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ» своим поведением должны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений, основанных на принципах конструктивного диалога, сотрудничества.

3.6. Внешний вид работника структурного подразделения ГАУ «МФЦ» во время исполнения им должностных обязанностей должен соответствовать требованиям, установленным разделом 4 настоящего Кодекса.

IV. Основные требования к внешнему виду работников учреждения

4.1. Основной стандарт одежды для всех работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ» — это профессиональный деловой стиль.

4.2. Внешний вид работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ» основывается на принципе единства общего стиля, способствует укреплению доверия заявителей, оказывает влияние на поведение как между работниками, так и между специалистами и заявителями, призван благотворно сказываться на имидже ГАУ «МФЦ› в целом.

4.3. Все работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ›, непосредственно работающие в залах обслуживания и информирования, в окнах приема и выдачи документов, в рабочее время обязаны быть опрятны и аккуратны.

4.4. **Для женщин:**

4.4.1. Юбка прямого кроя, застегивается на молнию, длина юбки должна доходить до колена. В осенне-весенний, зимний сезон допустимо ношение брюк прямого, классического покроя.

4.4.2. Рубашка или блузка приталенного, или прямого покроя с длинным рукавом белого цвета, не содержащая ярких элементов, украшений, невычурного кроя.

В летний сезон допустима длина рукава три четверти или короткий рукав с манжетами, короткий рукав-фонарик, рукав-паж, примерно 20 см.

4.4.3. Жилетка: передняя часть — бежевая, спинка жилетки тёмно-коричневая. В летний сезон, при температуре в помещении филиала ГАУ «МФЦ› свыше 24 градусов по Цельсию, допускается ношение форменной одежды без жилетки. В осенне-весенний, зимний сезон при температуре в помещении филиала ГАУ «МФЦ» ниже 20 градусов по Цельсию допустимо ношение белой рубашки с кофтой (кардиганом) бежевого цвета, застегнутой(го) на пуговицы длиной до начала бедра, свитером бежевого цвета или водолазки белого цвета с жилеткой.

4.4.4. Шейный платок однотонный, темно-коричневого цвета. Завязывается «узелком» на шее.

4.4.5. Бейдж (с указанием имени, фамилии и должности специалиста) крепится на жилетку (рубашку, кофту, кардиган, свитер).

4.4.6. Колготки — обязательный элемент одежды не зависимо от времени года. Цвет: натуральный/телесный либо черный, без рисунков.

4.4.7. Обувь предпочтительно черного цвета, должна быть чистой, ухоженной, гармонирующей с одеждой. Не допускается ношение яркой обуви на высоком каблуке с броскими украшениями (камни, банты, яркая вышивка), сланцев, шлёпанцев, обуви, не закрывающей заднюю часть ступни. Модель туфель должна иметь традиционный, классический вид.

4.4.8. Маникюр аккуратный, не допускается нанесение лака для ногтей кричащих оттенков (например, ярко-розовый, ярко-зеленый, ярко-голубой и т.д.). Волосы должны быть убраны назад, закреплены в пучок, косу или хвост, не спадать на лицо таким образом, чтобы это требовало постоянного их укладывания, а также не должны прикрывать бейдж сотрудника филиала ГАУ «МФЦ». Не допускается использование шейного платка в качестве аксессуара для укладывания волос.

4.4.9. Макияж должен быть неброским, сдержанным, пастельных оттенков, спокойных тонов

4.5. **Для мужчин:**

4.5.1. Брюки мужские, прямого покроя, черного цвета.

4.5.2. Рубашка с длинным рукавом (в летний сезон допустим короткий рукав) белого цвета, изготовленная из плотной ткани (ткань не должна просвечивать), пуговицы белые. Рубашка должна быть направлена в брюки и не должна содержать ярких элементов.

4.5.3. Галстук однотонный, темно-коричневый. Галстук должен быть завязан классическим узлом.

4.5.4. Ремень — черного цвета.

4.5.5. Жилетка: передняя часть — бежевая, спинка жилетки — темно-коричневая. В летний сезон, при температуре в помещении филиала ГАУ «МФЦ» свыше 24 градусов по Цельсию, допускается ношение форменной одежды без жилетки. В осенне-весенний, зимний сезон при температуре в помещении филиала ГАУ «МФЦ» ниже 20 градусов по Цельсию допустимо ношение рубашки белого цвета с кофтой (кардиганом) бежевого цвета, застегнутой(го) на пуговицы длиной до начала бедра, свитером бежевого цвета или водолазки белого цвета с жилеткой.

4.5.6. Бейдж (с указанием имени, фамилии и должности специалиста) крепится на жилетку (рубашку, кофту, кардиган, свитер).

4.5.7. Обувь предпочтительно черного цвета, должна быть чистой, ухоженной, гармонирующей с одеждой. Не допускается ношение сланцев, шлёпанцев, обуви, не закрывающей заднюю часть ступни. Модель туфель должна иметь традиционный, классический вид.

4.5.8. Руки должны выглядеть опрятно. Волосы должны быть аккуратно уложены, при необходимости, убраны назад.

4.5.9. Допускается ношение отличительной одежды или головных уборов, а также аксессуаров в силу религиозных убеждений.

4.6. **Не допускается:**

- Спортивная одежда, обувь, аксессуары.
- Массивные, «кричащие» украшения.
- Неопрятная (плохо выглаженная, грязная) одежда.
- Яркий макияж, неаккуратная и неухоженная щетина на лице.
- Пирсинг, татуировки на видимых частях тела.
- Стразы, кружева, банты, крупные декоративные элементы одежды.
- Неопрятная прическа.
- Носить одежду, содержащую надписи и изображения, пропагандирующие наркотические средства и психотропные вещества, нацистскую или сходную с ней до степени смешения атрибутику и символику, надписи нецензурного, оскорбительного содержания на русском или иностранном языке.

V. Модель поведения работника структурного подразделения ГАУ «МФЦ»

5.1. *Обслуживание заявителей главными специалистами сектора информирования и ожидания*

5.1.1. Обязанностями главных специалистов сектора информирования и ожидания являются: установление первичного контакта с заявителем, первичное консультирование, оказание помощи в получении талона электронной очереди, маршрутизация заявителей на территории филиала ГАУ «МФЦ», решение конфликтных (проблемных) ситуаций, завершение контакта с заявителями.

5.1.2. Главный специалист сектора информирования и ожидания,

осуществляя свои обязанности, следует правилам:

5.1.2.1.При входе заявителя в филиал ГАУ «МФЦ» первым встречает его, обращает на себя внимание заявителя, вежливо приветствует его и выясняет цель обращения в ГАУ «МФЦ». Основная задача — понять желание заявителя, правильно сориентировать его, показать максимум доброжелательности, радушия и профессионализма. Для приветствия заявителей можно использовать следующие выражения: *«Доброе утро (день или вечер, в зависимости от времени суток), чем я могу Вам помочь?», «Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?»*

5.1.2.2.Главный специалист сектора информирования и ожидания помогает получить талон из терминала системы управления электронной очередью (далее — ЭО), при необходимости, консультирует заявителя по порядку оказания услуг, информирует о способе оплаты государственной пошлины и иных платежей (если это предусмотрено порядком предоставления услуги), сообщает, что талон будет вызван в окно обслуживания голосовым сообщением через табло ЭО с одновременным транслированием на табло информации о номере талона, обращает внимание на сектор ожидания, где заявитель может ожидать вызова в комфортных условиях.

Если по технические причинам потеряна работоспособность терминал ЭО главный специалист сектора информирования и ожидания самостоятельно осуществляют действия по регулированию очереди: вручную прописывает номера талонов для вновь пришедших заявителей на листе бумаги в порядке очередности, приглашают заявителей из зала ожидания в свободные окна приема для обслуживания.

5.1.2.3. Главный специалист сектора информирования и ожидания в зависимости от загруженности филиала ГАУ «МФЦ» или по просьбе заявителя осуществляет первичную проверку пакета документов на полноту и соответствие требованиям административного регламента по предоставлению услуг.

5.1.2.4.Если заявитель обратился с вопросом по услуге, которая не входит в перечень услуг, предоставление которых организовано в филиале ГАУ «МФЦ», необходимо объяснить заявителю к кому и куда конкретно ему следует обратиться, уточнив актуальную информацию о контактных данных органов власти (далее — ОВ). При отсутствии необходимой информации, извиниться и вежливо объяснить, что ГАУ «МФЦ» не обладает данной информацией.

5.1.2.5.Главный специалист сектора информирования и ожидания должен контролировать ситуацию в секторе информирования, зале ожидания и секторе обслуживания заявителей, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить заведующего филиалом ГАУ «МФЦ» (или лицо, на то уполномоченное) для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации.

5.1.2.6. Главный специалист сектора информирования и ожидания предоставляет заявителю исчерпывающую информацию по следующим вопросам:

5.1.2.6.1.О перечне услуг, предоставляемых в филиале ГАУ «МФЦ», а также документах, необходимых и обязательных для предоставления услуг, порядке предоставления услуг и других особенностях, несоблюдение которых может привести к финансовым и временным потерям заявителя;

5.1.2.6.2.О сроках предоставления услуг;

5.1.2.6.3.О порядке и способах предварительной записи для подачи документов на предоставление услуг;

5.1.2.6.4.О размерах и порядке уплаты государственных пошлин и иных платежей;

5.1.2.6.5. Информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, оказываемых в филиалах ГАУ «МФЦ»;

5.1.2.6.6.О порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих услуги, государственных и муниципальных служащих, ГАУ «МФЦ», работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ»;

5.1.2.6.7.О стадии предоставления услуги (статус дела);

5.1.2.6.8.О порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения ГАУ «МФЦ» или его работниками, а также привлекаемыми организации или их работниками обязанностей, предусмотренными законодательством Российской Федерации;

5.1.2.6.9.О режиме работы и адресах филиалов ГАУ «МФЦ»;

5.1.2.6.10.О контактных данных (почтовый адрес, контактный телефон, адрес электронной почты) органа, осуществляющего функцию контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и работниками структурного подразделения ГАУ «МФЦ» организации предоставления услуг и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к организации предоставления услуг в ГАУ «МФЦ».

5.1.2.7. Главный специалист сектора информирования и ожидания завершает общение с заявителем фразой:

«Извините, у Вас остались ещё вопросы?».

5.1.2.8. Главный специалист сектора информирования и ожидания обеспечивает контроль и организует работу по недопущению случаев превышения времени ожидания в очереди.

5.2. Правила обслуживания заявителей специалистами центра телефонного обслуживания ГАУ «МФЦ» (далее — ЦТО)

5.2.1. Специалист ЦТО, осуществляющий прием звонков по телефону, при общении с заявителем должен соблюдать следующие правила:

5.2.1.1.Голосовое приветствие заявителя осуществляется в автоматическом режиме системой телефонного обслуживания без личного участия специалиста. В случае технических сбоев в настройках автоматического приветствия заявителя, специалисту ЦТО необходимо лично начинать разговор с приветствия, представляя себя и сокращенное название организации, используя следующую фразу: *«Доброе утро (день)! Многофункциональный центр (далее — ГАУ «МФЦ») Меня зовут (имя специалиста ЦТО), чем я могу Вам помочь?».*

При разговоре с заявителем выказывать уважительное, заинтересованное и доброжелательное отношение к нему посредством интонации голоса и использования слов вежливости.

5.2.1.2. Необходимо уточнить у заявителя, как можно к нему обращаться.

5.2.1.3. Говорить кратко, конкретно и, по существу.

5.2.1.4.Следить за скоростью своей речи, подстраиваться под темп и скорость речи заявителя, четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал.

5.2.1.5. Во избежание недопонимания переспросить заявителя, если оператор не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, используя фразу: «Я Вас правильно понял, вы имеете ввиду…?»

5.2.1.6.В помещении, в котором осуществляется звонок, должно быть тихо. В случае необходимости попросить коллег разговаривать тише.

5.2.1.7.Если слышать заявителя мешает плохое качество связи, в вежливой и доброжелательной форме необходимо предложить ему повторить звонок: «Извините, Вас плохо слышно, перезвоните, пожалуйста!» или в случае минимальной загруженности линии перезвонить заявителю самостоятельно, предупредив его: «Извините, Вас плохо слышно, ожидайте, пожалуйста, я сейчас Вам перезвоню!».

5.2.1.8.Слушать заявителя необходимо внимательно, не перебивая его и не отвлекаясь. Во время разговора необходимо поддерживать контакт с заявителем, используя такие слова, как: «так», «понятно», «да», «хорошо». Если заявитель перебивает, не нужно пытаться говорить одновременно с ним. Необходимо терпеливо выслушать его и продолжить свой ответ.

5.2.1.9. Необходимо отвечать на все вопросы заявителя, относящиеся к компетенции ГАУ «МФЦ», четко в рамках заданного заявителем вопроса, не разглашать заявителю дополнительную информацию, относящуюся к внутренней организационной деятельности ГАУ «МФЦ» (например, рассказывать о маршруте курьеров и водителей ГАУ «МФЦ»), не давать заявителю дополнительно советы и рекомендации, не высказывать свое личное мнение в отношении порядка подачи документов и т.п.

5.2.1.10. Если вопросы заявителя не относятся к компетенции ГАУ «МФЦ» специалист ЦТО должен вежливо сообщить об этом заявителю, дать рекомендации куда заявитель может обратиться, и по возможности сообщить контактные данные (адрес, телефоны).

5.2.1.11.Если на момент разговора с заявителем специалист ЦТО не владеет достаточной информацией или сомневается в допустимых границах ее изложения, необходимо извиниться и попросить заявителя подождать, используя фразу: «Я сейчас уточню информацию, пожалуйста, оставайтесь на линии!», перевести звонок в режим ожидания, проконсультироваться с иным компетентным лицом. При возврате к разговору с заявителем обязательно необходимо поблагодарить его за ожидание, используя фразы: «Спасибо за ожидание» или «Благодарю за ожидание, я уточнил(а) информацию». Если консультация требует длительного времени, уточнить контактный телефон заявителя и перезвонить ему после выяснения интересующей заявителя информации. Необходимо соблюдать обещания и перезванивать заявителю в оговоренное ранее время.

5.2.1.12.При осуществлении телефонных разговоров с заявителем недопустимо использовать фразы-раздражители: *«Что у Вас случилось?», «Что Вас не устраивает?», «Какие у Вас проблемы?», а* также говорить: *«Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...»,* чтобы не формировать у заявителя нежелательное отношение к звонку, их можно заменить фразами: *«Чем* под *Вам помочь?», «Расскажите, пожалуйста, ситуацию подробнее, чтобы я мог (могла) помочь в ее решении…».*

5.2.1.13.Недопустимо беседовать с заявителем по телефону, параллельно разговаривая с коллегами.

5.2.1.14. Недопустимо игнорировать вопросы заявителя, перенаправляя его для консультации на интернет-сайт, или предложив ознакомиться с печатными рекламными материалами, если они входят в компетенцию ГАУ «МФЦ».

5.2.1.15. Недопустимо употреблять пищу, зевать при разговоре с заявителем.

5.2.1.16. Недопустимо осуществлять звонки личного характера с рабочего телефона.

5.2.1.17.При обращении заявителя с просьбой о предварительной записи на получение услуги специалист ЦТО, совершив действия по записи, должен повторить день и время, номер талона, филиал ГАУ «МФЦ», в которое осуществлена запись, предупредить, что рекомендуется подойти в филиал ГАУ «МФЦ» за пять минут до указанного времени и ожидать вызова данного талона, а также попросить заявителя проинформировать по номеру телефона контактного центра, если он по какой-либо причине не сможет прийти за услугой в установленное время.

5.2.1.18.При завершении телефонного разговора специалист ЦТО уточняет у заявителя: *«У Вас остались еще вопросы?»*. При наличии вопросов у заявителя отвечает на них, затем благодарит заявителя за звонок словами: *«Спасибо за обращение», вежливо прощается с заявителем, приглашает прийти в филиал ГАУ «МФЦ»,* снова *(«До свидания, приходите, будем рады Вам помочь»)* и кладет трубку после того как это сделает заявитель.

5.2.2. Если заявитель выражается нецензурно и грубо в адрес специалиста ЦТО или в адрес ГАУ «МФЦ», а также в адрес других работников структурного подразделения ГАУ «МФЦ», оскорбляет, специалисту ЦТО следует вежливо сказать заявителю при первой возникшей паузе: *«К сожалению, в таком тоне разговор продолжаться не может, я буду вынужден(а) прекратить разговор»*. Если заявитель прекратил грубо выражаться, специалист ЦТО продолжает разговор с заявителем. Если заявитель продолжает грубо выражаться, специалист ЦТО еще раз повторяет: *«К сожалению, наш разговор носит неконструктивный характер, я вынужден(а) прекратить разговор. Всего доброго. До свидания»* и завершить разговор, нажав на клавишу сброса звонка.

5.2.3. Если заявитель обратился в ЦТО с проблемной ситуацией, решение которой требует участия непосредственно начальника отдела или заведующего филиалом ГАУ «МФЦ» (или лицо, на то уполномоченное) специалист ЦТО приносит свои извинения за доставленные заявителю неудобства, просит заявителя оставить контактные данные и передает информацию начальнику отдела или заведующего структурное подразделение ом ГАУ «МФЦ» (или лицо, на то уполномоченное).

5.2.4. Если заявитель обратился в ЦТО с жалобой на качество предоставленной услуги, на нарушение стандарта обслуживания заявителей сотрудниками филиала ГАУ «МФЦ», специалист ЦТО уведомляет заявителя о том, что оставить обращение он может непосредственно в филиале ГАУ «МФЦ».

5.3. При ведении приема по телефону в филиале ГАУ «МФЦ»

5.3.1. Телефонные переговоры являются важным элементом культуры ГАУ «МФЦ».

5.3.2. Сотруднику филиала ГАУ «МФЦ› следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы запрос каждого заявителя был решен, и у заявителя осталось приятное впечатление о ГАУ «МФЦ›.

5.3.3. Сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» ведет телефонные переговоры в соответствии с настоящим разделом.

5.3.4. 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.

5.3.5. Рядом с телефоном сотруднику филиала ГАУ «МФЦ» необходимо держать авторучку и бумагу для того, чтобы иметь возможность оперативно записать необходимую информацию.

5.3.6. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

5.3.7. При невозможности сотрудника филиала ГАУ «МФЦ›, принявшего телефонный звонок самостоятельно ответить на поставленные вопросы, заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.3.8. Во время приема по телефону сотруднику филиала ГАУ «МФЦ» необходимо следовать правилам, указанным в пункте 5.2.

5.3.9. Разговор продолжительностью более 5-6 минут должен быть исключением в практике работников структурного подразделения ГАУ «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.

5.3.10. Алгоритм ведения приема телефонного звонка:

Этапы	**Содержание**	**Примерные фразы**	**Время**
Начало телефонного разговора	Приветсвие	*«Здравствуйте»,*	0, 5 мин.
	Название организации	Многофункциональный - центр	
	Представление	Должность и имя	
	Предложение помочь	*Чем я могу Вам помочь?*	

5.3.11. Вербальная и невербальная коммуникация при телефонном разговоре:

Коммуникация	**Необходимы**	**Недопустимы**
Невербальная коммуникация Интонация	Дружелюбная (ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная)	Усталость и скука в голосе
Темп речи	Размеренный, паузы между фразами	Быстрый или слишком медленный темп
Вербальная коммуникация	Краткие, конкретные, четкие, информативные фразы	Пространные разговоры на «посторонние» темы

5.3.12. Внештатные ситуации во время телефонных переговоров:

Внештатные ситуации	**Варианты действий**	**Примерные фразы**
Для выяснения деталей информации, необходимой заявителю, нужно дополнительное время	Записать телефон заявителя и пообещать перезвонить в удобное для вас обоих время (при этом, не спрашивая ничего лишнего, например: кто, откуда, что нужно и т.д.) Попросить перезвонить заявителя через несколько минут	*«Подскажите Вас* телефон, *я Вам перезвоню в течение 30* сон., вы *будете дома?» «Петр Семенович, перезвоните, пожалуйста, через 20 мин.»* Нельзя использовать фразы типа *«Я Вам потом как- нибудь перезвоню»*
Телефонный звонок во время разговора с посетителем	Записать телефон клиента и пообещать перезвонить в удобное для вас обоих время (при этом 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	*«Не вешайте трубку,* подождите *пожалуйста, я обслуживаю посетителя»*

5.4. Нестандартные ситуация

5.4.1. В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ», обслуживающий заявителя,

Выяснение запроса	Введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка (выслушивание информации от заявителя о цели его звонка)		1,5 - 2 мин.
	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 структурном подразделении ГАУ «МФЦ» по адресу»* *«Вы можете получить результат услуги в структурном подразделении ГАУ «МФЦ» с час по час.»* необходимо исключить фразы типа «Вы должны»	1-2 мин.
Завершение разговора	Завершение разговора, прощание	*«До свидания», «Всего Вам хорошего», «Спасибо, что позвонили», «В ближайшее время мы обязательно Вам перезвоним»*	0,5 мин
			Итого: 3, 0 - 5, 0 мин.

извиняется за задержку в обслуживании, информирует руководство структурного подразделения ГАУ «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 составит от 5 до 15 минут, руководство структурного подразделения ГАУ «МФЦ»:

- 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 заявителям с разъяснениями и предложениями альтернативных вариантов обслуживания.

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, время ожидания в очереди превышает 15 минут, руководство структурного подразделения ГАУ «МФЦ»:

- 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 врем…» и т.п.

5.4.2. В ситуации, когда заявитель обращается в форме, не позволяющей сохранить достаточный уровень комфортного обслуживания остальных заявителей, работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» необходимо придерживаться одной из следующих моделей поведения:

Эмоциональный тип заявителя	**Действия работника учреждения**
Агрессивно-эмоциональный	При общении с таким заявителем работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» необходимо применять навыки активного слушателя, предполагающие включенное участие в определение проблемы заявителя. Если в процессе дискуссии настроение заявителя не меняется, тон речи остается на высоком эмоциональном уровне, а используемые слова продолжают носить агрессивный характер,

	работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» необходимо предпринять меры по изолированию его от остальных заявителей во избежание провокации. Например, пригласить в переговорную комнату или кабинет руководства.
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 диалог должна плавно перейти к третьему лицу, которое переведет его в конструктивное русло.
Высокомерный (считающий, что знает специфику работы ГАУ «МФЦ» и предоставления услуг лучше, чем работник ГАУ «МФЦ»)	Необходимо присоединиться к мнению заявителя о порядке работы (в случае, если оно не носит оскорбительного характера, не порочит репутацию ГАУ «МФЦ», честь и достоинство сторонних граждан), подчеркнуть верность его суждений, после чего деликатно уточнять тонкости вопроса.
Жалобщик-провокатор	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 ГАУ «МФЦ», честь и достоинство сторонник граждан). 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?». Не допускается препятствие волеизъявлению заявителя. В данном случае необходимо, чтобы заявитель остался доволен обслуживанием, высоким уровнем эмпатии работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ».

5.4.3. Традиционные ошибки работников структурного подразделения ГАУ «МФЦ» при общении с трудными заявителями:

5.4.3.1. начинает оправдываться и в итоге присоединяется к мнению заявителя;

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

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

5.4.4. Посетителям, создающим опасность для жизни, здоровья, имущества заявителей и работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ», и мешающим обслуживанию других заявителей вежливо предлагается покинуть ГАУ «МФЦ». В случае крайней необходимости, привлекаются работники полиции, а также работники, обеспечивающие безопасность в ГАУ «МФЦ».

5.5. Очный прием заявителей сотрудниками филиала ГАУ «МФЦ»

5.5.1. Личное общение с заявителем является важным элементом культуры учреждения.

5.5.2. При очном обслуживании сотрудники филиала ГАУ «МФЦ» должны стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в минимальном количестве активных контактов и обязаны придерживаться следующих правил:

5.5.2.1. первыми приветствовать заявителя, обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известно имя и отчество заявителя, использовать его в качестве обращения;

5.5.2.2.относиться ко всем заявителям одинаково уважительно, вне зависимости от их возраста, пола, национальности и социального статуса;

5.5.2.3. внимательно слушать заявителя, не прерывать его и проявлять лояльность и уважение в разговоре с ним;

5.5.2.4. смотреть на заявителя во время общения с ним, эмоционально спокойно разговаривать, не повышать тон голоса, но говорить так, чтобы заявитель слышал;

5.5.2.5. вежливо переспрашивать, если не все понятно из разговора с заявителем;

5.5.2.6. предоставлять заявителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (например, перечни документов, необходимых для оказания услуг, дату следующего посещения, телефон центра телефонного обслуживания, интернет-адрес сайта и т.п.);

5.5.2.7. четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителя, давать пояснения в отношении предоставляемых услуг;

5.5.2.8. если заявитель не может самостоятельно определить и сформулировать наименование услуги, за которой обращается в филиал ГАУ «МФЦ», необходимо максимально подробно опросить заявителя для установления цели его обращения, по итогам сформулировать наименование услуги или комплекса услуг и предложить заявителю подтвердить наименование услуги, обращение за которой позволит заявителю решить его потребности или предложить самостоятельно выбрать услугу из предлагаемого списка;

5.5.2.9. не употреблять выражения: *«Я не знаю...», «Мы это не делаем...», «У нас нет такой услуги...», «Это не я придумала...» и т.п.* Их следует заменять фразами *«Я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я...», «К сожалению, данная услуга не входит в перечень услуг, предоставляемых через МФЦ...», «Перечень необходимых документов для предоставления услуги*

утвержден регламентом...»;

5.5.2.10. не навязывать заявителю свою точку зрения, как можно реже употреблять выражения типа «Вы должны...», «Вам надо...» (вместо них можно использовать: «Я могу рекомендовать Вам...», «Вам следует...»);

5.5.2.11. избегать подчеркивания своей компетентности на фоне некомпетентности заявителя *(«Я не знаю, как еще проще объяснить», «Я доступно объясняю...?»);*

5.5.2.12. если заявитель просит работника структурного подразделения ГАУ «МФЦ» представиться, то работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ› незамедлительно сообщает заявителю свою фамилию, имя, отчество и должность;

5.5.2.13.сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным для заявителя, быть уверенным в том, что заявитель понимает то, о чем говорит сотрудник филиала ГАУ «МФЦ›;

5.5.2.14.следить за тем, чтобы экран монитора компьютера всегда был направлен в сторону сотрудника филиала ГАУ «МФЦ»;

5.5.2.15. после завершения обслуживания или по требованию заявителя на любом этапе обслуживания сотрудник филиала ГАУ «МФЦ› предлагает заявителю оценить качество предоставления государственной или муниципальной услуги одним из следующих способов:

5.5.2.15.1. с использованием устройства подвижной радиотелефонной связи (заявителю направляет короткое текстовое сообщение с предложением оценки качества предоставления услуг);

5.5.2.15.2. с помощью ЭО, размещенной в филиале (при наличии технической возможности);

5.5.2.15.3. в разделе «Оценить оказание услуг» на сайте ГАУ «МФЦ»;

5.5.2.15.4. на сайте «Ваш контроль» в информационно-телекоммуникационной сети интернет (www.vashkontrol.ru)

5.5.2.16.прощаться с заявителями доброжелательно, искренне показывая, что ему всегда будут рады;

5.5.3 Работник структурного подразделения ГАУ «МФЦ› должен систематически повышать свою профессиональную квалификацию, постоянно изучать и совершенствовать способы взаимодействия с заявителями, вносить предложения руководителю ГАУ «МФЦ» по повышению качества работы обслуживания заявителей.

5.6. Действия работников структурного подразделения ГАУ «МФЦ» при возникновении конфликтных ситуаций

5.6.1. Работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ» должны уметь эффективно разрешать конфликтную ситуацию и предупреждать ее возникновение.

5.6.2. При общении с негативно настроенным заявителем сотруднику филиала ГАУ «МФЦ» следует:

- выслушать заявителя, не перебивая и не споря, давая возможность заявителю высказать претензии, понять причины раздражения заявителя и попытаться устранить их;

- избегать агрессии, раздражения или обвинения в адрес заявителя *(«Вы не правы...», «Вы не разбираетесь...», «Вы не понимаете...»);*

проявлять понимание по отношению к заявителю (*«Я понимаю, ситуация не приятная для Вас...», «Я понимаю, что ситуация сложная...» или «Я понимаю, что*

Вам жаль потраченного времени...», «Я разделяю Ваше недовольство...»), в обязательном порядке необходимо принести от лица ГАУ «МФЦ» извинения за те отрицательные эмоции, которые испытывает заявитель;

- избегать при разговоре с заявителями негативных высказываний в адрес своих коллег по работе;

- избегать выражений: *«Попытаемся», «Подумаем, что можно сделать» и т.п.,* ответы сотрудника должны содержать описание конкретных предпринимаемых действий и процедуры взаимодействия с ОВ, предоставляющими услуги (например, можно использовать выражения: *«Мы заинтересованы в решении Вашей ситуации и предлагаем ...», «Мы сделаем всё возможное, чтобы минимизировать Ваши временные потери», «Мы уточним у специалиста ОВ верность данных, содержащихся в вы данном Вам документе и обязательно уведомим Вас...»);*

- выяснить в конце разговора, есть ли у заявителя еще какие-либо вопросы к сотруднику филиала ГАУ «МФЦ»;

- неукоснительно следовать достигнутым договоренностям в общении с конфликтным заявителем, в дальнейшем информировать заявителя о ходе решения его проблемы, а также информировать заведующего филиалом ГАУ «МФЦ» (или лицо, на то уполномоченное) о сложившейся конфликтной ситуации (если для решения проблемы заявителя требуется дополнительное время).

5.6.3. Сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» прилагает все усилия, чтобы решить вопрос заявителя в момент возникновения ситуации. Если на это требуется время, то после завершения диалога заявитель должен быть уверен, что вопрос будет решен. Зачастую заявителю более важно не мгновенное решение вопроса, а внимание и участие специалистов ГАУ «МФЦ» и их искреннее желание помочь.

5.6.4. В сложных ситуациях, а также, если у сотрудника филиала ГАУ «МФЦ» не получается найти контакт с заявителем в течение 5 минут, следует вывести конфликтного заявителя из зоны общения с другими заявителями, пригласить заведующего филиалом ГАУ «МФЦ› (или лицо, на то уполномоченное) для общения с заявителем. Для многих заявителей сама суть проблемы исчезает, как только им уделяет внимание руководитель.

5.6.5. В случае невозможности разрешения конфликтной (проблемной) ситуации, сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» может предложить заявителю оформить обращение в письменном виде, а также должен предоставить книгу отзывов и предложений по первому требованию заявителя, предварительно предложив свою помощь в решении проблемы заявителя *(«Может я могу помочь Вам в решении Вашего вопроса?»)* и уведомить заявителя о процедуре рассмотрения обращений.

Заявитель может оставить обращение (жалобу) в ГАУ «МФЦ» по посредством:

- книги жалоб непосредственно в филиале;
- почтового отправления по адресу: 170026, Тверь, Комсомольский пр-т, д. 4/4;
- на официальную почту E-mail: Priemnaya_ MFC@tverreg.ru

5.6.6. Сотрудник филиала ГАУ «МФЦ› вправе отказать в консультации и приеме документов на предоставление государственных и муниципальных услуг лицам, находящиеся в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения.

5.6.7. Если заявитель выражается нецензурно и грубо в адрес работника структурного подразделения ГАУ «МФЦ», оскорбляет, то сотруднику филиала ГАУ «МФЦ» следует вежливо сказать заявителю при первой возникшей паузе: «*Я нахожусь при исполнении должностных обязанностей и прошу Вас воздержаться от оскорблений в мой адрес, в противном случае я буду вынужден(а) прекратить прием*». Если заявитель прекратил грубо выражаться, сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» продолжает обслуживание заявителя.

5.6.8. Если заявитель продолжает грубо выражаться, сотруднику филиала ГАУ «МФЦ» следует завершить разговор с заявителем фразой: *«Наш разговор носит неконструктивный характер, в связи с чем обслуживание Вас в качестве заявителя прекращено».*

5.6.9. Если заявитель продолжает обострять конфликтную ситуацию, сотруднику филиала ГАУ «МФЦ» следует пригласить заведующего филиалом ГАУ «МФЦ» (или лицо, на то уполномоченное) для урегулирования конфликта с заявителем.

5.6.10. Если в адрес сотрудника филиала ГАУ «МФЦ» не прекращаются оскорбления, угрозы, сотруднику филиала ГАУ «МФЦ» следует обратить внимание заявителя на то, что в филиале ГАУ «МФЦ» ведется видеозапись, а также на то, что в соответствии с законодательством Российской Федерации оскорбление личности является административным нарушением, которое влечет наложение административного штрафа.

5.6.11. Если заявитель проявляет неадекватное поведение и действия заявителя могут повредить здоровью работника структурного подразделения ГАУ «МФЦ» либо направлены на порчу имущества ГАУ «МФЦ», работнику структурного подразделения ГАУ «МФЦ» следует воспользоваться тревожной кнопкой сигнализации и затем проинформировать о сложившейся ситуации заведующего филиалом ГАУ «МФЦ» (или лицо на то уполномоченное).

5.7. Организация рабочего места сотрудника филиала ГАУ «МФЦ»

5.7.1. Подготовка рабочего места к началу рабочего дня завершается не позднее чем за 5 минут до начала установленного времени открытия филиала ГАУ «МФЦ». За 5 минут до этого времени обслуживания заявителей сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» должен быть готов приступить к работе п обслуживанию заявителей.

5.7.2. 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.

5.7.3. Требования к рабочему месту сотрудника филиала ГАУ «МФЦ» для приема заявителей:

5.7.3.1. включены компьютерная и иная оргтехника, загружены необходимые автоматизированные информационные системы, которые необходимы для осуществления деятельности сотрудника филиала ГАУ «МФЦ»;

5.7.3.2. рабочие документы заранее подготовлены и аккуратно сложены;

5.7.3.3. звуковой сигнал мобильных телефонов отключен;

5.7.3.4. исключается наличие на рабочем месте пищи и напитков, личных вещей.

5.7.4. В присутствии заявителей сотруднику филиала ГАУ «МФЦ» запрещается:

- употребление жевательной резинки;

- включать радио, видео;

- надевать наушники;

- общаться с коллегами и иными лицами по вопросам, не относящимся к обращению заявителя;

- наносить или поправлять макияж;

-пользоваться мобильным телефоном (телефон в рабочее время должен быть переведен в беззвучный режим);

- без пояснения заявителю покидать рабочее место.

5.7.5. На время отсутствия на рабочем месте сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» убирает все документы в место, недоступное для посторонних.

На своем рабочем месте сотрудник филиала ГАУ «МФЦ» наводит порядок перед уходом с работы. При уборке на рабочем столе остается только необходимый инвентарь.

5.8. При общении с руководством, коллегами или деловыми партнерами

5.8.1. Работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ› строят отношения с руководством, коллегами и деловыми партнерами на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения, доверия и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

5.8.2. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ» соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно и внимательно относиться друг к другу;

- обращаться к коллегам, руководству, подчиненным и деловым партнерам на «Вы» и по имени-отчеству;

- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей, не отвлекать от работы коллег;

- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;

- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;

- не ссориться с коллегами, особенно в присутствии заявителей;

- всегда извиняться за свое некорректное поведение;

- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;

- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;

- при общении с руководителями соблюдать служебную субординацию;

- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие и т.д.

5.8.3.В целях создания и поддержания конструктивных профессиональных отношений с коллегами руководство учреждения:

- демонстрирует подчиненным пример безупречного владения нормами и правилами делового этикета;

- умеет признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследует их за конструктивную критику в свой адрес;

- не позволяет себе критиковать подчиненных в присутствии других работников и др.

VI. Ответственность работников структурных подразделений ГАУ «МФЦ»

6.1. Работники структурных подразделений ГАУ «МФЦ» несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящего кодекса.

6.2. При неоднократном нарушении требований настоящего Кодекса работником структурного подразделения ГАУ «МФЦ» (3 и более случаев), его непосредственный руководитель (заведующий филиала ГАУ «МФЦ» (или лицо на то уполномоченное) обязан сообщить руководству ГАУ «МФЦ» о соответствующим нарушениях в форме служебной записки.

6.3. Нарушение работником структурных подразделений ГАУ «МФЦ» положений настоящего Кодекса приравнивается к ненадлежащему исполнению таким работником возложенных на него трудовых обязанностей и влечет наложение дисциплинарного взыскания в порядке и на условиях, определенных трудовым законодательством и локальными нормативными актами учреждения.