



КАРАР

«22» май 2019 й. № 299

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«22» мая 2019 г.

**Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей
в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Республике Башкортостан**

В соответствии с пунктом 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (с последующими изменениями), Правительство Республики Башкортостан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Башкортостан.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан – Руководителя Аппарата Правительства Республики Башкортостан Тажитдинова И.А.

Временно исполняющий обязанности
Главы Республики Башкортостан



Р.Ф. Хабиров

Утвержден
постановлением Правительства
Республики Башкортостан
от « 22 » мая 2019 г.
№ 299

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг
в Республике Башкортостан

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Башкортостан (далее соответственно – Стандарт обслуживания; МФЦ) разработан в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, обеспечения требований комфортности предоставления и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленных законодательством Российской Федерации, а также единообразия требований к работе МФЦ и является документом, устанавливающим основные требования к работникам МФЦ и их поведению в части, касающейся обслуживания заявителей при обращении в МФЦ.

1.2. Стандарт обслуживания разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Техническим регламентом о безопасности зданий и сооружений (далее – Федеральный закон № 384-ФЗ);

Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 181-ФЗ);

Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 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» (с последующими изменениями);

постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с последующими изменениями) (далее – постановление № 1376);

постановлением Правительства Республики Башкортостан от 29 декабря 2012 года № 483 «О Правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) республиканских органов исполнительной власти и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Башкортостан, многофункционального центра, работников многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, и их работников» (с последующими изменениями).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте обслуживания:

государственная услуга – услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

запрос – обращение заявителя за оформлением государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

заявитель – физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, лично обратившиеся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

комплексный запрос – предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг;

муниципальная услуга – услуга, предоставляемая органом местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги;

окно – окно структурного подразделения МФЦ, в котором организовано предоставление государственных и муниципальных услуг;

работник МФЦ – специалист МФЦ, в обязанности которого входит прием и выдача документов в целях организации предоставления

государственных и муниципальных услуг заявителю, его информирование и консультирование, а также участие в организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю;

центр телефонного обслуживания «Контакт-центр МФЦ» – единый многоканальный центр обработки звонков, осуществляющий прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования, в целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, а также информированности граждан и организаций о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

Иные понятия и термины, используемые в Стандарте обслуживания, применяются в тех значениях, что и в Федеральном законе № 210-ФЗ.

1.4. Стандарт обслуживания распространяет свое действие в том числе на организации, привлекаемые для реализации функций МФЦ в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

1.5. Настоящий Стандарт обслуживания включает в себя:

Стандарт комфортности;

Стандарт профессионального обслуживания;

Порядок и формы контроля за соблюдением настоящего Стандарта обслуживания.

2. Стандарт комфортности

2.1. МФЦ осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности предоставления и доступности для заявителей государственных и муниципальных услуг, установленными постановлением № 1376.

Требования к размещению МФЦ, парковочным местам и оформлению входа в здание

2.2. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

2.3. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.4. Для парковки специальных автотранспортных средств

инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% парковочных мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

2.5. Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы, на государственных языках Республики Башкортостан.

2.6. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами или иными подъемными устройствами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона № 384-ФЗ.

Требования к помещениям МФЦ

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

2.8. В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей.

2.9. В МФЦ согласно Федеральному закону № 181-ФЗ обеспечиваются условия для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.10. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

Требования к сектору информирования и ожидания

2.11. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

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

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных (муниципальных) услуг, размерах и порядке их оплаты;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ и привлекаемых организаций;

информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, работников МФЦ и привлекаемых организаций за нарушение порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг;

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

режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории Республики Башкортостан;

иную информацию, необходимую для получения государственных (муниципальных) услуг;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в подпункте «а» настоящего пункта;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий на безвозмездной основе доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), Portalу государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан, а также к информации о государственных (муниципальных) услугах, предоставляемых в МФЦ;

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

д) электронную систему управления очередью, предназначенную

для:

- регистрации заявителей в очереди;
- учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- отображения статуса очереди;
- автоматического перенаправления заявителя из очереди на обслуживание в свободное окно;
- формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей и об очередях, о среднем времени ожидания (обслуживания) и загруженности работников МФЦ.

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

2.13. В МФЦ обеспечивается 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.

2.14. По обращению 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» осуществляется на безвозмездной основе.

2.15. Дополнительно в секторе информирования и ожидания могут размещаться:

- рекламные постеры «Мои документы»;
- постеры «Ваш контроль», популяризирующие способы оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- информационный экран, на котором транслируется социально значимая информация;
- иное оборудование и материалы для информирования заявителей.

Требования к сектору приема заявителей

2.16. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (последнее при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

2.17. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном

образовании, в котором располагается МФЦ или его территориально обособленное структурное подразделение.

2.18. При приеме документов в целях организации предоставления государственных (муниципальных) услуг время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата предоставления услуг не должно превышать 15 минут.

2.19. МФЦ обеспечивает функционирование своей автоматизированной информационной системы и ее взаимодействие с иными информационными системами, в том числе с использованием прямой интеграции систем.

2.20. Обслуживание заявителей в окна приема и выдачи документов осуществляется согласно утвержденному графику (режиму) работы МФЦ, указанному на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://mfcrb.ru/>, в соответствии с постановлением № 1376.

Прием заявителей в МФЦ, расположенном на территории муниципального образования Республики Башкортостан с численностью населения:

до 25 тыс. человек, – осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного рабочего дня;

свыше 25 тыс. человек, – осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных (муниципальных) услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика (режима) работы МФЦ в выходной день.

Требования к порядку консультирования и информирования заявителей о порядке организации предоставления государственных (муниципальных) услуг

2.21. Консультирование и информирование заявителей о порядке организации предоставления государственных (муниципальных) услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных (муниципальных) услуг, в МФЦ осуществляются бесплатно.

2.22. Информирование и консультирование заявителей осуществляются следующими способами:

- а) при личном обращении заявителя;
- б) по письменному обращению заявителя;

в) по телефону;

г) с использованием официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://mfcrb.ru/>;

д) с использованием средств массовой информации, а также путем размещения информации на информационных стендах в МФЦ;

е) с использованием социальных сетей информационно-телекоммуникационной сети Интернет (Instagram; vk.com);

ж) иными способами.

2.23. Работник МФЦ осуществляет информирование и консультирование заявителей:

о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ;

о составе, форме и содержании документов, необходимых для получения конкретной услуги;

по иным вопросам, касающимся процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг через МФЦ.

2.24. При ответах на устные обращения, телефонные звонки работники МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МФЦ, фамилии, имени, отчестве (последнее при наличии) и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.25. В целях повышения оперативности предоставления консультаций по телефону в МФЦ организуется центр телефонного обслуживания «Контакт-центр МФЦ», предназначенный для ответов на вопросы заинтересованных лиц по предоставлению государственных (муниципальных) услуг.

2.26. При невозможности работником МФЦ, принявшим звонок, дать ответ на поставленные вопросы самостоятельно телефонный звонок переводится другому компетентному должностному лицу МФЦ или же обратившемуся сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.27. Обращения заявителей в МФЦ рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации в сфере обращений граждан.

2.28. При обращении граждан через социальные сети работники МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме отвечают на вопросы, относящиеся к компетенции МФЦ.

2.29. Информирование граждан с использованием официального сайта МФЦ проходит путем публикаций пресс-релизов, содержащих информацию о государственных (муниципальных) услугах.

Требования к порядку приема заявителей при предоставлении государственных (муниципальных) услуг

2.30. МФЦ организует предоставление государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги (далее – соглашение о взаимодействии). Заявителю при обращении в МФЦ выдается талон с использованием системы управления очередью.

2.31. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи, которая доступна для заявителей:

путем обращения через центр телефонного обслуживания «Контакт-центр МФЦ»;

при личном обращении в МФЦ;

путем обращения через Республиканский портал государственных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://gosuslugi.bashkortostan.ru/>;

посредством официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://mfcrb.ru/>.

2.32. Предварительная запись в МФЦ осуществляется на период не ранее чем за сутки, но не более чем на месяц вперед.

2.33. При осуществлении предварительной записи путем обращения через центр телефонного обслуживания «Контакт-центр МФЦ» или при личном обращении в МФЦ его работник уточняет у заявителя его данные, наименование и количество необходимых услуг. В случае осуществления записи с помощью Республиканского портала государственных услуг или официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на электронную почту заявителя направляется индивидуальный код подтверждения для получения в дальнейшем талона предварительной записи посредством введения данного кода в терминал электронной очереди. Прием по предварительной записи осуществляется в строгом соответствии с указанными при осуществлении записи данными заявителя. При обращении третьего лица либо лица с иной целью обращения, отличной от цели, указанной при осуществлении записи, прием работником МФЦ по данной предварительной записи не осуществляется. Работник МФЦ рекомендует обратившемуся лицу получить новый талон, соответствующий цели обращения, и ожидать в порядке общей очереди либо осуществить предварительную запись на иное удобное время с указанием корректной информации.

Под третьим лицом понимается любое лицо, не являющееся

заявителем либо его представителем при оформлении услуги.

2.34. Заявитель приглашается к соответствующему окну в операционном зале МФЦ путем отображения на информационном экране номера, соответствующего номеру, указанному в талоне (далее – вызов заявителя). Данные, отображенные на информационных экранах, дублируются автоматическим голосовым сообщением (озвучивается номер талона и номер окна).

2.35. В случае, если услуга в предъявленном заявителем талоне не соответствует услуге, за которой действительно обращается заявитель, и нормативное время обслуживания фактически запрашиваемой услуги превышает нормативное время обслуживания, предусмотренное для услуги, указанной в талоне, заявителю рекомендуется получить новый талон, соответствующий цели обращения, и ожидать в порядке общей очереди либо осуществить предварительную запись на иное удобное время с указанием корректной информации.

2.36. Общее время ожидания заявителя работником МФЦ в окне приема с момента первого вызова заявителя составляет 2 минуты. При неявке заявителя к соответствующему окну в установленное время производится повторный его вызов. Время ожидания повторного обращения составляет 2 минуты. Если после повторного вызова заявитель не обратился в окно приема и выдачи документов, талон удаляется из системы управления очередью. Заявителю рекомендуется получить новый талон. Работник МФЦ осуществляет вызов следующего по очереди заявителя.

2.37. Право на обслуживание вне очереди имеют льготные категории граждан, предусмотренные федеральным законодательством и законодательством Республики Башкортостан.

2.38. При обслуживании заявителя, принадлежащего к одной из льготных категорий, используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение государственной (муниципальной) услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне общей очереди.

2.39. Заявители, обслуживаемые вне очереди, при получении талона обязаны предъявить работникам МФЦ документы, подтверждающие их принадлежность к одной из льготной категории лиц.

2.40. Выдача талонов терминалом электронной очереди прекращается автоматически исходя из расчета количества заявителей, ожидающих в очереди, и возможности их обслуживания до окончания рабочего дня с учетом графика работы операционного зала МФЦ.

2.41. При приеме запросов о предоставлении государственных

(муниципальных) услуг либо комплексных запросов и выдаче документов работник МФЦ обязан установить личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителя. В случае отсутствия у заявителя указанных документов, работник МФЦ корректно разъясняет заявителю причину невозможности предоставления услуги.

2.42. Прием заявителей для получения государственных (муниципальных) услуг осуществляется при личном присутствии заявителя (представителя заявителя) от начала и до завершения оформления услуги в окне, к которому был приглашен заявитель (представитель заявителя) в порядке электронной очереди при получении талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи. Предоставление двух и более государственных (муниципальных) услуг осуществляется при получении мультиталона электронной очереди. В случае, если количество обращений в рамках одной государственной (муниципальной) услуги составляет более четырех, прием осуществляется только по предварительной записи. Талон электронной очереди заявитель получает лично при обращении за предоставлением государственной (муниципальной) услуги. Работник МФЦ информирует заявителя, что не допускается получение талона электронной очереди для третьих лиц.

2.43. Недопустимо обслуживание заявителя в нескольких окнах одновременно. В случае обнаружения данного факта работник МФЦ, ведущий прием, предупреждает заявителя о том, что обслуживание будет прекращено при отсутствии заявителя (представителя заявителя) у окна от начала и до завершения оформления услуги.

2.44. Работник МФЦ при приеме и выдаче документов заявителей осуществляет следующие действия:

а) устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность;

б) проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

в) принимает от заявителей запросы о предоставлении государственных (муниципальных) услуг либо комплексные запросы;

г) принимает от заявителей документы, необходимые для получения услуги;

д) в случае отсутствия необходимых документов либо их несоответствия установленным формам и бланкам сообщает о данных фактах заявителю;

е) в случае отсутствия возможности устранить выявленные

недостатки в момент обращения предлагает заявителю посетить МФЦ в другой раз в удобное для заявителя время с полным пакетом документов;

ж) в случае требования заявителя направить неполный пакет документов в орган, предоставляющий услугу, уведомляет заявителя устно и письменно о возможном принятии указанным органом решения об отказе в предоставлении услуги;

з) выдает заявителю документы, являющиеся результатом предоставления государственной (муниципальной) услуги.

2.45. Заявители, представившие в МФЦ документы для предоставления государственных (муниципальных) услуг, информируются работниками МФЦ:

о порядке приема и выдачи документов в целях организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ;

о наличии оснований для отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

о возможности принять участие в оценке качества оказания государственных (муниципальных) услуг;

о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг – по запросу заявителя.

2.46. Порядок исчисления сроков передачи документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, и выдачи результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, а также сроков направления межведомственных запросов и получения их результатов (в случае формирования и направления их МФЦ) определяется соглашениями о взаимодействии, а также нормативными правовыми актами.

3. Стандарт профессионального обслуживания

3.1. Основные принципы профессионального обслуживания заявителей:

вежливость и доброжелательность;

компетентность;

оперативность и качество обслуживания;

обеспечение эмоционального комфорта заявителей;

внимательность и ответственность, уважение к мнению заявителей;

своевременность предоставления государственных (муниципальных) услуг;

достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг.

3.2. На работников МФЦ возлагаются следующие функции по

организации обслуживания заявителей:

а) консультирование по запросу при личном обращении заявителей, в том числе по телефону, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных (муниципальных) услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ;

б) прием запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), и документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

в) выдача результатов предоставления услуг заявителю (представителю заявителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), и документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

г) рассмотрение жалоб и обращений заявителей;

д) мониторинг степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления оказанных услуг посредством участия в смс-опросе либо через планшетные компьютеры, установленные в МФЦ, и иными способами.

3.3. При обращении заявителя работники МФЦ:

обращаются к заявителю только на «Вы» спокойным, ровным тоном; после получения документа, удостоверяющего личность заявителя, обращаются к заявителю по имени и отчеству (последнее при наличии);

общаются с заявителем корректно. При необходимости использования специальной терминологии предварительно поясняют заявителю смысл используемых терминов и только после этого продолжают объяснение специфики предоставления услуг.

3.4. Работники МФЦ в обязательном порядке должны в течение рабочего дня (до выхода из операционного зала) носить представительскую карточку – бейдж.

3.4.1. Работники МФЦ должны соблюдать деловой стиль во всех деталях и элементах внешнего вида.

3.4.2. Одежда работников МФЦ должна быть опрятной, чистой и выглаженной.

3.4.3. Обувь работников МФЦ должна быть чистой и ухоженной в течение всего рабочего дня.

3.4.4. Недопустимо ношение работником МФЦ верхней одежды, головных уборов (за исключением ношения по религиозным убеждениям) в помещении.

3.5. Работник МФЦ отказывает в приеме запросов о предоставлении

государственных (муниципальных) услуг либо комплексных запросов и выдаче документов, если:

предоставление запрашиваемых заявителем государственных (муниципальных) услуг не организовано в МФЦ;

невозможно идентифицировать личность заявителя;

по иным основаниям, предусмотренным нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления услуг.

3.6. Работник МФЦ в случае некорректного поведения заявителя (использование им нецензурных либо оскорбительных выражений, применение физической силы или угрозы ее применения, наличие угрозы жизни, здоровью и имуществу работника МФЦ, а также членов его семьи) имеет право прекратить его обслуживание.

3.7. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих оказанию услуг, работник МФЦ не производит обслуживание заявителей.

4. Порядок и формы контроля за соблюдением Стандарта обслуживания

4.1. Текущий контроль за соблюдением Стандарта обслуживания, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственных (муниципальных) услуг в МФЦ, осуществляют руководитель МФЦ и уполномоченные им должностные лица на постоянной основе путем проведения выездных и служебных проверок, контрольных закупок, осуществляемых в соответствии с соглашениями о взаимодействии, выявления и устранения нарушений в ходе рассмотрения жалоб и иных обращений заявителей, анализа данных информационных систем МФЦ.