

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПЕРМСКОГО КРАЯ
«ПЕРМСКИЙ КРАЕВОЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

П Р И К А З

03.07.2024

№ 20-07-01-04-79

Об утверждении Регламента обслуживания заявителей при организации предоставления государственных, муниципальных и дополнительных (в том числе платных) услуг в ГБУ ПК «Пермский краевой МФЦ ПГМУ»

В целях обеспечения комфортности получения государственных, муниципальных и дополнительных (в том числе платных) услуг при обращении в Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Учреждение), профессионального обслуживания заявителей в Учреждении, единообразия требований к работе Учреждения

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент обслуживания заявителей при организации предоставления государственных, муниципальных и дополнительных (в том числе платных) услуг в Учреждении.

2. Признать утратившим силу приказ Учреждения от 5 октября 2022 г. № 20-07-01-04-150 «Об утверждении Регламента обслуживания заявителей при организации предоставления государственных, муниципальных и дополнительных (в том числе платных) услуг в ГБУ ПК «Пермский краевой МФЦ ПГМУ».

3. Заместителю начальника информационно-аналитического управления Бояршиновой В.В. ознакомить работников Учреждения с настоящим приказом в недельный срок.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



Л.А. Громов

УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУ ПК «Пермский
краевой МФЦ ПГМУ»
от 03.07.2024
№ 20-07-01-04-79

РЕГЛАМЕНТ

обслуживания заявителей при организации предоставления государственных, муниципальных и дополнительных (в том числе платных) услуг в Государственном бюджетном учреждении Пермского края «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Регламент обслуживания заявителей при организации предоставления государственных, муниципальных и дополнительных (в том числе платных) услуг в Государственном бюджетном учреждении Пермского края «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Регламент, Учреждение) разработан в целях обеспечения комфортности получения государственных, муниципальных и дополнительных (в том числе платных) услуг (далее – Услуги) при обращении в Учреждение, профессионального обслуживания заявителей в Учреждении, единообразия требований к работе Учреждения.

1.2. Регламент разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила);

- приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 г. № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 сентября 2016 г. № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы»;

- приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 декабря 2016 г. № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

1.3. Регламент определяет функции работников Учреждения, выполняемые ими в процессе обслуживания заявителей.

1.4. Регламент устанавливает требования к организации обслуживания заявителей при их обращении в Учреждение:

- требования к информированию и консультированию в Учреждении;
- требования к организации рабочего места специалиста;
- требования к обслуживанию заявителей в Учреждении;
- требования к служебному поведению работников Учреждения;
- требования к поведению заявителей.

1.5. Требования Регламента распространяются на всех работников Учреждения, чья деятельность связана с обслуживанием заявителей.

2. Функции работников Учреждения, выполняемые ими в ходе обслуживания заявителей

2.1. В процессе обслуживания заявителей работники Учреждения выполняют следующие функции:

- 2.1.1. информирование и консультирование заявителей по вопросам, связанным с предоставлением Услуг;
- 2.1.2. удостоверение личности заявителя;
- 2.1.3. прием заявлений и документов, необходимых для получения Услуг;
- 2.1.4. проверка комплектности документов, необходимых для получения Услуг;
- 2.1.5. помощь заявителю в заполнении заявления (при необходимости);
- 2.1.6. регистрация заявлений в автоматизированной информационной системе Учреждения (далее – АИС МФЦ) и других программных комплексах;
- 2.1.7. формирование пакета документов, необходимого для предоставления Услуг;
- 2.1.8. получение контактной информации заявителя с целью организации дальнейшего взаимодействия с заявителем в процессе предоставления Услуг, организации выдачи результата Услуг;
- 2.1.9. выдача документов, являющихся результатами предоставления Услуг;
- 2.1.10. анкетирование в целях выявления мнения граждан о качестве предоставления Услуг в Учреждении (с согласия заявителя);
- 2.1.11. регистрация заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления Услуг в электронной форме на безвозмездной основе (по заявлению заявителя);
- 2.1.12. помощь заявителю при получении Услуг в секторе пользовательского сопровождения (при необходимости);
- 2.1.13. помощь заявителю при оплате государственной пошлины за предоставление Услуг посредством платежных терминалов (при необходимости).

3. Требования к информированию и консультированию

3.1. Основными принципами информирования заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

3.2. Информирование граждан и заявителей по вопросам, связанным с предоставлением Услуг, осуществляется посредством:

3.2.1. размещения материалов и информации в соответствии с пунктом 8 Правил на информационных стендах в помещениях Учреждения;

3.2.2. размещения материалов и информации в соответствии с пунктом 28 Правил на официальном сайте Учреждения в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет";

3.2.3. телефонного обслуживания Учреждения (далее – Контактный центр);

3.2.4. устного консультирования заявителей работниками Учреждения в помещениях Учреждения.

3.3. В ходе устного консультирования заявителей в помещениях Учреждения, а также посредством Контактного центра работник Учреждения:

3.3.1. предоставляет информацию по следующим вопросам:

- перечень Услуг, предоставляемых в Учреждении;
- сроки предоставления Услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении Услуг; порядок их уплаты;

- перечень филиалов и территориально обособленных структурных подразделений (далее – ТОСП) Учреждения с указанием информации об адресах местонахождения, режимах работы;

- номер телефона Контактного центра (при личном обращении заявителя);

- перечень документов, необходимых для предоставления Услуг;

- требования к документам, необходимым для предоставления Услуг, включая предоставление формы и образца заполнения заявления;

- сведения о документах, являющихся результатами предоставления Услуг;

- адреса и контактные телефоны органов, предоставляющих Услуги, их территориальных подразделений;

3.3.2. информирует о порядке предварительной записи заявителей в структурные подразделения Учреждения, а также осуществляет предварительную запись (при необходимости);

3.3.3. информирует о порядке выездного обслуживания, а также принимает заявку на выезд работника Учреждения в соответствии с Положением об оказании услуги по выезду работника ГБУ ПК «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» к заявителю с целью приема заявлений и документов

на предоставление государственных, муниципальных и (или) иных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных, муниципальных и (или) иных услуг (при необходимости);

3.3.4. информирует о порядке подготовки проектов документов, а также принимает заявку в соответствии с Положением о предоставлении ГБУ ПК «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» дополнительных платных услуг и приказом «Об утверждении перечня дополнительных (платных) услуг, предоставляемых в ГБУ ПК «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» без привлечения сторонних организаций, на основании договора на оказание дополнительных (платных) услуг, заключенного между Учреждением и заявителем (при необходимости).

3.4. При личном обращении заявителя работник сектора информирования:

3.4.1. уточняет у заявителя цель обращения:

- получение консультации (при необходимости);

- подача документов на предоставление Услуг;

- получение документов, являющихся результатами предоставления Услуг;

3.4.2. при необходимости осуществляет первичный анализ пакета документов на полноту и соответствие документов, необходимых для получения Услуг;

3.4.3. определяет возможность перенаправить заявителя в сектор пользовательского сопровождения и предлагает получить Услугу в электронной форме;

3.4.4. в случае отказа заявителя от получения Услуг в электронной форме предлагает заявителю взять талон электронной очереди на получение Услуг в окне приема;

3.4.5. в случае неполного пакета документов рекомендует заявителю обратиться повторно с полным перечнем документов, необходимым для предоставления Услуг. При необходимости выдает заявителю перечень недостающих документов и предлагает предварительно записаться на прием в удобное для заявителя время;

3.4.6. в случае отказа заявителя от повторного обращения и при требовании принятия неполного пакета документов – выдает заявителю талон электронной очереди, сделав отметку на талоне о неполном пакете документов.

3.5. При превышении времени ожидания в очереди более 15 минут работник сектора информирования предлагает заявителю:

- заполнить самостоятельно до момента подачи документов в окне приема заявление, предоставив бланк и образец, если не предусмотрено оформление заявления работником Учреждения без участия заявителя;

- воспользоваться предварительной записью;

- обратиться в менее загруженный филиал (при наличии более одного филиала в муниципальном образовании).

3.6. При наличии возможности работник Учреждения осуществляет прием и выдачу документов в секторе информирования, предварительно выполнив авторизацию в окне АИС МФЦ.

3.7. Информирование и консультирование заявителей по вопросам, указанным в пункте 3.3. Регламента, могут осуществляться как в специально оборудованном рабочем месте, предназначенном для информирования заявителей, так и в окне для приема и выдачи документов.

3.8. В случае возникновения сложностей при консультировании и (или) оказании Услуги работнику Учреждения рекомендуется пригласить главного специалиста, эксперта, старшего специалиста или руководителя филиала Учреждения в целях исключения ошибок при оказании Услуг и качественного обслуживания заявителя. При необходимости работник Учреждения должен в вежливой форме предупредить заявителя о своем намерении покинуть рабочее место в целях получения дополнительной консультации по обозначенному вопросу. При этом запрещено покидать рабочее место с представленными документами заявителя.

3.9. По требованию заявителя работник Учреждения выдает письменный отказ в приеме/выдаче документов с указанием оснований отказа.

4. Требования к организации и оснащению рабочего места специалиста

4.1. Рабочее место специалиста должно быть оснащено исправным оборудованием, офисными и канцелярским принадлежностями, обеспечивающими быстрое и качественное обслуживание заявителей.

4.2. Рабочее место специалиста включает в себя стол, тумбу, кресло, персональный компьютер и многофункциональное устройство (далее – МФУ).

4.3. Рабочее место может быть оснащено аппаратом телефонной связи, терминалом оплаты и иными техническими устройствами.

4.4. На рабочей поверхности стола размещаются:

4.4.1. канцелярские принадлежности, которые необходимы для ежедневного использования, в специальном модуле – органайзере.

Остальной запас канцелярских принадлежностей убирается в специально предназначенное место (определяется руководителем подразделения);

4.4.2. справочная информация, необходимая специалисту в работе:

- бланки и образцы заявлений по наиболее востребованным Услугам, требующим самостоятельного заполнения заявителями, в частности по услугам Министерства социального развития, Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации согласно Приложению № 3;

- контактные данные органов власти.

4.5. На рабочем столе компьютера специалиста размещен ярлык для прямого и быстрого доступа к методическим материалам, содержащим актуальную информацию по предоставлению Услуг, информацию о размере госпошлины, реквизитах для ее уплаты, о сроках оказания предоставляемых Услуг.

4.6. Все материалы (многостраничные законы, постановления, регламенты, должностные инструкции и т.д.) должны храниться в электронном виде.

4.7. На поверхности приставной тумбы предполагается расположение МФУ.

4.7.1. Содержание выдвижных ящиков приставной тумбы может меняться в зависимости от их количества и специфики деятельности специалиста (прием, выдача документов и др.).

4.7.2. Для специалистов, осуществляющих прием документов, содержание выдвижных ящиков может быть следующим:

- в верхнем ящике хранятся канцелярские принадлежности, печати и штампы;

- в среднем ящике хранятся принятые ежедневные дела;

- в нижнем ящике хранятся личные вещи.

4.7.3. Для специалистов, осуществляющих выдачу документов, содержание ящика под хранение принятых дел может заменяться хранением расходных материалов (файлы, бумага А4).

4.7.4. Все выдвижные ящики должны быть промаркированы в соответствии с их содержанием и проверяться на соответствие маркировки.

4.8. Допускается нахождение предметов, необходимых для осуществления рабочего процесса, только во время обслуживания заявителя.

4.9. Запрещается размещать и использовать на рабочей поверхности посторонние предметы (мобильный телефон, косметика, расческа, кошелек, еда,

бутылки, стаканы с питьевой водой, иные предметы, несвязанные с организацией предоставления Услуг). Личные вещи должны быть убраны в специально отведенные места (определяемые руководителем подразделения).

4.10. Запрещается размещать под столом коробки, папки, обувь, обогревательные приборы.

4.11. Рабочее место должно содержаться в чистоте с соблюдением инструкций по охране труда Учреждения.

4.12. В случае некачественной уборки рабочего места работник Учреждения должен уведомить старшего специалиста или руководителя филиала Учреждения.

4.13. Специалист, осуществляющий прием заявителей, должен заблаговременно до начала приема заявителя подготовить рабочее место: включить персональный компьютер, МФУ, осуществить вход в АИС МФЦ и другие программные комплексы. Проверить обеспеченность рабочего места канцелярскими принадлежностями.

4.14. В конце рабочего дня после завершения приема заявителей специалист обязан завершить работу АИС МФЦ и других программных комплексов, привести рабочее место в порядок, убрать со стола печати и штампы, ключевые носители информации (Рутокен), рабочие документы в специально отведенные места для хранения (определяемые руководителем подразделения).

5. Требования к обслуживанию заявителей в Учреждении

5.1. Прием заявителей в целях получения Услуг в Учреждении осуществляется в специально оборудованных местах – окнах приема и выдачи документов.

5.2. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется согласно режиму работы филиалов и ТОСП Учреждения.

5.3. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется с использованием электронной системы управления очередью.

5.4. Обслуживание заявителей в ТОСП Учреждения в случае отсутствия электронной системы управления очередью осуществляется в порядке живой очереди.

5.5. Выдача заявителям талонов для подачи документов и/или получения результата оказания Услуг осуществляется исходя из принципа «один талон на получение одной услуги», в том числе и при приеме документов в рамках комплексного запроса.

5.5.1. В отдельных случаях по одному талону заявитель может получить не более трех Услуг одного органа или в случае, если Услуги взаимосвязаны и предполагают предоставление (получение) идентичных документов.

5.5.2. В остальных случаях заявителю рекомендуется взять новый талон или записаться на прием в удобное для него время.

5.6. Одновременное обслуживание одного заявителя в разных окнах не осуществляется.

5.7. Вне основной очереди обслуживаются льготные категории граждан, к которым относятся:

- инвалиды войны (в соответствии с подпунктом 28 пункта 1 статьи 14 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- участники Великой Отечественной войны (в соответствии с подпунктом 19 пункта 1 статьи 15 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- инвалиды I и II групп (в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»);

- дети-инвалиды;

- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» (в соответствии с подпунктом 15 пункта 1 статьи 18 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- ветераны боевых действий (в соответствии пунктом 1 статьи 3 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- заявители, обращающиеся в порядке переприема (в случае допущения технической ошибки работниками Учреждения при первичном приеме документов, а также в случае выявления технической ошибки при получении готового результата).

5.7.1. Внеочередное обслуживание заявителей осуществляется после предъявления администратору документов, подтверждающих принадлежность заявителя к определенной категории граждан.

5.7.2. В случае отсутствия документа, подтверждающего принадлежность заявителя к определенной категории граждан, заявителю выдается талон основной очереди.

5.8. Заявители, получившие талон электронной очереди, принимаются в день обращения в обязательном порядке.

5.9. Выдача талонов прекращается за пятнадцать минут до окончания рабочего дня в соответствии с графиком работы филиала.

5.10. Порядок вызова заявителя из очереди в филиале Учреждения, оснащенной электронной системой управления очередью, осуществляется следующим образом:

5.10.1. вызов заявителя осуществляется путем голосового оповещения и (или) электронного табло в зале филиала Учреждения;

5.10.2. время ожидания заявителя специалистом филиала Учреждения составляет одну минуту;

5.10.3. в случае отсутствия вызванного заявителя по истечении одной минуты с момента вызова, вызов осуществляется повторно;

5.10.4. время ожидания заявителя специалистом филиала Учреждения после повторного вызова составляет тридцать секунд;

5.10.5. в случае отсутствия вызванного заявителя по истечении времени ожидания по результатам повторного вызова, талон заявителя прекращает свое действие (происходит сброс талона заявителя), после чего осуществляется вызов следующего заявителя.

5.11. Время ожидания в очереди не должно превышать пятнадцать минут.

5.12. Обеспечивается возможность предварительной записи (далее – запись) на получение Услуг.

5.13. Запись осуществляется в удобное для заявителя время на следующий или любой другой день после дня обращения. Предварительная запись в день обращения не предусмотрена.

5.14. Запись в филиалы и ТОСП Учреждения осуществляется посредством электронного сервиса на официальном сайте Учреждения (<http://www.mfc.permkrai.ru/>), мобильного приложения «Мои документы», при личном обращении в филиалы и ТОСП Учреждения, по телефону Контактного центра Учреждения в соответствии с Порядком осуществления предварительной записи заявителей в структурные подразделения ГБУ ПК «Пермский краевой МФЦ ПГМУ».

5.15. Обслуживание заявителей по предварительной записи обеспечивается в случае обращения в филиал или ТОСП Учреждения не позднее времени, указанного им при осуществлении предварительной записи. В случае, если заявитель опоздал на десять и более минут, запись аннулируется, обслуживание осуществляется с использованием электронной системы управления очередью, либо предлагается запись на другой день в удобное для заявителя время.

5.16. В целях обеспечения режима конфиденциальности персональных данных и иной информации, предоставляемой заявителем, в окне приема

и выдачи документов одновременно осуществляется обслуживание одного заявителя.

5.16.1. Допускается одновременное обслуживание в окне приема и выдачи документов двух и более заявителей в случае, если их участие необходимо для совершения административных процедур, в том числе в соответствии с законодательством, регламентирующим предоставление Услуг.

5.16.2. Допускается одновременное нахождение в окне приема и выдачи документов заявителя и одного сопровождающего в случае, если заявитель имеет стойкие расстройства функции зрения, слуха или самостоятельного передвижения.

5.17. При приеме заявлений и документов, необходимых для получения Услуг, а также при выдаче документов, являющихся результатами предоставления Услуг, работник Учреждения устанавливает личность заявителя посредством проверки тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографиях в паспорте гражданина Российской Федерации, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.18. Не допускается прием заявлений и документов, необходимых для получения Услуг, а также выдача документов, являющихся результатами предоставления Услуг, без представления заявителем паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случаях возникновения сомнения в тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографиях в паспорте гражданина Российской Федерации, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации – прием заявлений и документов, необходимых для получения Услуг, а также выдача документов, являющихся результатами предоставления Услуг не осуществляется.

О выявленном работником Учреждения несоответствии необходимо сообщить руководителю подразделения.

5.19. Порядок приема заявлений и документов, необходимых для получения Услуг, порядок проверки комплектности документов и соответствия документов требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, Пермского края, а также порядок выдачи документов, являющихся результатами предоставления Услуг, иных административных процедур, осуществляемых работниками Учреждения, определяется соглашениями о взаимодействии между Учреждением и органами,

предоставляющими Услуги, заключаемыми в соответствии со статьей 18 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Соглашение).

5.20. Специалист окна приема в случае отсутствия корректно заполненного заявления у заявителя в обязательном порядке использует формы автоматического заполнения заявлений по Услугам при их наличии в целях сокращения времени обслуживания и качественного оказания Услуги.

5.21. В случае, если время предоставления услуги превышает пятнадцать минут, специалист должен предупредить заявителя о длительности процедуры приема, сопровождать свои действия комментарием выполняемых действий.

5.22. В случае, если обслуживание заявителя не может быть завершено до наступления перерыва на обед, а также окончания рабочего дня, специалист обязан лично осуществить все действия по предоставлению Услуги либо проинформировать старшего специалиста, администратора и/или эксперта о ситуации, которые в свою очередь должны принять все необходимые меры по завершению обслуживания заявителя, в том числе посредством привлечения других специалистов.

5.23. В случае обращения заявителя за пятнадцать минут до окончания рабочего дня филиала или ТОСП Учреждения ответственный работник Учреждения устанавливает за какой Услугой обратился заявитель и при наличии свободных окон приема организует прием.

5.23.1. При отсутствии свободных окон приема ответственное лицо информирует заявителя о том, что рабочий день филиала или ТОСП Учреждения будет окончен через пятнадцать минут, информационная система будет автоматически отключена, в связи с чем, выдача талона не может быть осуществлена. При этом ответственное лицо устанавливает за какой Услугой обратился заявитель, консультирует, проверяет комплектность документов, при необходимости предоставляет бланки заявлений с образцом для заполнения, предлагает воспользоваться предварительной записью или обратиться на следующий рабочий день. В случае обращения заявителя на следующий рабочий день, заявителю рекомендуется выдать талон с приоритетным обслуживанием.

5.24. В случае необходимости совершения дополнительных действий, связанных с оказанием Услуги (сканирование, заверение копий, формирование, проверка и отправка документов в транспортный контейнер программного

комплекса), после ухода заявителя специалист приема нажимает в АИС МФЦ кнопку «Доработка пакета».

5.25. Запрещается использовать «Доработку пакета» в случае технического или обеденного перерывов и иных действий, не связанных с оказанием Услуг.

5.26. В целях недопущения нерационального использования рабочего времени специалистами, осуществляющими прием, старший специалист или руководитель филиала Учреждения, или иное ответственное лицо обязаны контролировать время обслуживания, обеденных перерывов, доработки документов и простоя окон посредством информационно-аналитической системы мониторинга, своевременно принимать корректирующие меры.

5.27. Отсутствие запрашиваемой Услуги в Соглашении является основанием для отказа в приеме документов.

5.28. Обращения заявителей за получением Услуг в филиалы и ТОСП Учреждения подлежат регистрации в АИС МФЦ и других программных комплексах.

5.29. После завершения обслуживания или по требованию заявителя на любом этапе обслуживания работник Учреждения предлагает заявителю оценить качество предоставления Услуги посредством доступных ему способов. Оценка производится по критериям, определенным пунктом 3 Правил оценки 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 ими Услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284.

6. Требования к служебному поведению работников Учреждения

6.1. Работники Учреждения, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

6.1.1. исполнять должностные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне и безошибочно в целях обеспечения эффективной работы системы предоставления Услуг по принципу «одного окна»;

6.1.2. исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности Учреждения как системы предоставления Услуг по принципу «одного окна» в целом, так и работников Учреждения;

6.1.3. не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

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

6.1.5. уведомлять представителя нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы либо органы местного самоуправления обо всех случаях обращения к работнику Учреждения каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

6.1.6. соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового общения в соответствии с Приложением № 1,2 к настоящему Регламенту;

6.1.7. проявлять корректность и внимательность в обращении с заявителями;

6.1.8. проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

6.1.9. воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником Учреждения должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Учреждения или авторитету органов, предоставляющих Услуги;

6.1.10. воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Учреждения, органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

6.2. Работники Учреждения обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные и федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные правовые акты Пермского края, локальные акты Учреждения.

6.3. Работники Учреждения обязаны противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.4. В служебном поведении работники Учреждения обязаны воздерживаться от:

6.4.1. любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

6.4.2. грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний;

6.4.3. угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

6.4.4. курения, приема пищи, разговоров по телефону или с другими работниками Учреждения по личным вопросам во время обслуживания заявителей.

6.5. Работники Учреждения призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

6.6. Работники Учреждения должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с заявителями и коллегами.

7. Требования к поведению заявителей

7.1. Не допускается осуществление между заявителями наличных денежных расчетов в помещениях Учреждения по сделкам, заключение которых повлекло обращение стороны сделки в Учреждение за предоставлением Услуги.

7.2. Не допускаются к обслуживанию граждане, находящиеся в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, а также демонстрирующие агрессивное поведение.

7.2.1. Работник Учреждения оповещает об инциденте непосредственного руководителя, приглашает сотрудника охранного предприятия (при наличии) или использует «тревожную кнопку» для вызова группы быстрого реагирования охранной организации (при наличии). Работники Учреждения принимают необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта для обеспечения безопасности заявителей и работников Учреждения.

7.3. Обслуживание заявителей, создающих конфликтную ситуацию, по согласованию с руководством Учреждения, может быть приостановлено.

1. Основные правила делового общения при личном обслуживании заявителя

1.1. При общении с заявителем работник Учреждения должен:

1.1.1. всегда первым приветствовать заявителя;

1.1.2. обращаться к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» в независимости от его возраста и социального положения;

1.1.3. вести диалог в вежливой форме, с вниманием и готовностью оказать требуемую Услугу, ответить на возникшие вопросы заявителя;

1.1.4. доносить информацию в корректной доступной форме;

1.1.5. четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителя;

1.1.6. проявлять уверенность и компетентность;

1.1.7. экономить время заявителя;

1.1.8. перед завершением обслуживания поинтересоваться, остались ли у заявителя другие вопросы;

1.1.9. попрощаться с заявителем, поблагодарив его за обращение в структурное подразделение Учреждения.

1.2. При общении с заявителем работнику Учреждения запрещается:

1.2.1. разговаривать высокомерным, надменным тоном;

1.2.2. навязывать свою точку зрения;

1.2.3. расспрашивать заявителя о личной жизни;

1.2.4. обсуждать политику, религию;

1.2.5. разговаривать с коллегой во время диалога с заявителем.

При необходимости получения консультации по Услуге, с которой обратился заявитель, работнику Учреждения следует извиниться и предупредить заявителя о своем намерении проконсультироваться с другим работником Учреждения в целях качественного предоставления запрашиваемой Услуги.

1.2.6. Оставлять заявителя без внимания, безосновательно покидать рабочее место.

2. Речевые модули, используемые работником Учреждения при личном обслуживании заявителя

Структура диалога	Речевые модули
Приветствие	<p>Здравствуйте! «Доброе утро!» (с 8.00 до 12.00) «Добрый день!» (с 12.00 до 17.00) «Добрый вечер!» (с 17.00 до 20.00)</p> <p><u>СТОП-фразы:</u> «Здрасте!» «Что хотели?» «Подойдите ко мне!»</p>
Выяснение цели обращения заявителя, оказание Услуги	<p>«Слушаю Вас внимательно» «Я понял(а), что вопрос в следующем.» «Я помогу Вам» «Я могу рекомендовать Вам...» «Разрешите я уточню эту информацию» «Приношу искренние извинения за причиненные неудобства» «Я рекомендую...» «Подождите, пожалуйста, пару минут, я уточню информацию у коллег...» «Спасибо за ожидание.»</p> <p><u>СТОП-фразы:</u> «Что Вам нужно?» «Это нужно Вам» «Я не обязана Вас уговаривать» «Нужно быть внимательнее» «Не надо меня перебивать!» «Мы ни в чем невиноваты» «Это Ваши проблемы» «Вы обязаны» «Вы неправы» «Мне без разницы»</p> <p><u>Запоздалые ответы и предупреждения:</u> «Почему вы не...» «Если бы вы не..., то можно было бы» «Надо было сделать так...» «А вам разве не говорили?» «Я не знаю, кто Вам такое сказал»</p>
Прощание	<p>«До свидания!» «Всего доброго!» «Всего Вам хорошего!»</p> <p><u>СТОП-фразы:</u> «Хорошего дня!» «Счастливо!»</p>

1. Основные правила телефонного обслуживания

1.1. При общении с заявителем по телефону работник Учреждения должен:

1.1.1. представиться, назвав свою должность, фамилию, имя и отчество, структурное подразделение и наименование Учреждения. Если звонок междугородный, представившись, следует упомянуть и город, откуда исходит звонок. Для сотрудника Контактного центра достаточно поприветствовать заявителя и назвать свои имя.

1.1.2. говорить кратко, по существу обозначенного вопроса;

1.1.3. следить за скоростью речи, четко выговаривать слова;

1.1.4. при необходимости задавать заявителю уточняющие вопросы;

1.1.5. в случае звонка работником Учреждения уточнить у заявителя, удобно ли разговаривать в настоящий момент, в случае отрицательного ответа, уточнить, когда удобнее будет перезвонить;

1.1.6. при невозможности работника Учреждения дать исчерпывающий ответ, звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или предоставить контактную информацию ведомства по компетенции;

1.1.7. слушать внимательно, чтобы не пропустить важную информацию, при необходимости записать вопрос или проблему;

1.1.8. перед завершением обслуживания поинтересоваться, остались ли у заявителя другие вопросы;

1.1.9. попрощаться с заявителем, поблагодарив его за обращение.

1.2. При общении с заявителем по телефону работнику Учреждения запрещается:

1.2.1. перебивать заявителя;

1.2.2. разговаривать высокомерным, надменным тоном;

1.2.3. навязывать свою точку зрения;

1.2.4. расспрашивать заявителя о личной жизни;

1.2.5. обсуждать политику, религию;

1.2.6. разговаривать с коллегой во время диалога с заявителем.

При необходимости получения консультации по Услуге, с которой обратился заявитель, работнику Учреждения следует извиниться и предупредить заявителя

о своем намерении проконсультироваться с другим работником Учреждения в целях качественного предоставления запрашиваемой Услуги, поставив звонок на удержание. Допускается зафиксировать номер телефона для обратной связи с заявителем при необходимости.

1.2.7. курить, принимать пищу, пить, листать бумажные страницы и издавать посторонние звуки;

1.3. Все исходящие звонки должны быть осуществлены с рабочих стационарных телефонов (при наличии) в целях фиксации телефонного разговора и контроля качества обслуживания заявителя.

2. Речевые модули, используемые работником Учреждения при телефонном обслуживании заявителя

Структура диалога	Речевые модули
Приветствие	<p>«Пермский МФЦ, имя работника Учреждения, здравствуйте, слушаю Вас» «Доброе утро!» (с 8.00 до 12.00) «Добрый день!» (с 12.00 до 17.00) «Добрый вечер!» (с 17.00 до 20.00)</p> <p><u>СТОП-фразы:</u> «Здрасьте!» «Кто говорит?» «Слушаю» «Алё!» «Да!»</p>
Выяснение цели звонка заявителя	<p>«Как я могу к Вам обращаться?» «По какому вопросу я могу Вас проконсультировать?» «Слушаю Вас внимательно»</p> <p><u>СТОП-фразы:</u> «Что хотели?» «Что у Вас случилось?» «МФЦ здесь не при чем»</p>
Уточнение данных заявителя при необходимости	<p>«Назовите, пожалуйста, регистрационный номер Вашего заявления (описи)» «Назовите, пожалуйста, полностью ФИО и филиал, в который Вы обращались»</p> <p><u>СТОП-фразы:</u> «Диктуйте номер расписки»</p>
Ожидание («удержание на линии»)	<p>«Я понял(а) Ваш вопрос, для уточнения информации мне требуется время. Оставайтесь, пожалуйста,</p>

Структура диалога	Речевые модули
	<p>на линии. (если требуется время более 5 минут, необходимо предложить обратный звонок). Спасибо за ожидание.»</p> <p><u>СТОП-фразы:</u> «Минуту» «Подождите» «Хватит кричать»</p>
Прощание	<p>«До свидания!» «Всего доброго!» «Всего Вам хорошего!»</p> <p><u>СТОП-фразы:</u> «Хорошего дня!» «Счастливо!»</p>

Приложение 3 к приказу
ГБУ ПК «Пермский краевой
МФЦ ПГМУ»
от 03.07.2024
№ 20-07-01-04-79

Рекомендуемый перечень Услуг

Министерство социального развития Пермского края	
1.	Осуществление социальной поддержки в форме ежегодной денежной выплаты на оздоровление лицам, удостоенным звания «Ветеран труда Пермского края»
2.	Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг гражданам
3.	Предоставление ежемесячных денежных компенсаций на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, имеющим право на предоставление мер социальной поддержки в соответствии с федеральным законодательством
4.	Назначение и осуществление ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет включительно
5.	Осуществление ежемесячных выплат в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка
6.	Назначение и осуществление ежемесячной денежной выплаты нуждающимся семьям в случае рождения в 2019-2022 годах третьего ребенка или последующих детей
7.	Предоставление ежемесячных денежных компенсаций на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, имеющим право на предоставление мер социальной поддержки в соответствии с законодательством Пермского края
8.	Выдача разрешения на совершение сделок с имуществом несовершеннолетних
9.	Назначение и выплата компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме отдельным категориям граждан
10.	Присвоение звания «Ветеран труда Пермского края»
11.	Предоставление ежемесячных денежных компенсаций на оплату жилого помещения и коммунальных услуг пенсионерам, имеющим большой страховой стаж
Государственное учреждение – Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Пермскому краю	
1.	Государственная услуга по выплате страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению

2.	Государственная услуга по установлению страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
3.	Предоставление ежемесячного пособия по уходу за ребенком 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
4.	Государственная услуга по рассмотрению заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала
5.	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
6.	Государственная услуга по рассмотрению заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала на ежемесячную денежную выплату в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка

Государственное учреждение - Пермское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации

1.	Государственная услуга по обеспечению инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплате 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
2.	Государственная услуга по назначению обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде оплаты дополнительных расходов, связанных с медицинской, социальной и профессиональной реабилитацией застрахованного при наличии прямых последствий страхового случая
3.	Государственная услуга предоставления Фондом социального страхования Российской Федерации гражданам, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, государственной услуги по предоставлению при наличии медицинских показаний путевок на санаторно-курортное лечение, осуществляемое в целях профилактики основных заболеваний, и бесплатного проезда на междугородном транспорте к месту лечения и обратно