



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14 февраля 2018 года

№ 27-п

г. Омск

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

В соответствии с абзацем вторым пункта 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, Правительство Омской области постановляет:

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

2. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Первый заместитель  
Председателя Правительства  
Омской области

В.П. Бойко

**СТАНДАРТ**  
обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления  
государственных и муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Стандарт обслуживания граждан, обратившихся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенные на территории Омской области (далее – многофункциональные центры), в целях предоставления государственной или муниципальной услуги или получения консультации по вопросам предоставления государственных или муниципальных услуг (далее – заявители), устанавливает требования к обслуживанию заявителей работниками многофункциональных центров, в обязанности которых входит прием заявителей (далее – работники).

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области, муниципальными правовыми актами, регламентирующими предоставление государственных и муниципальных услуг.

3. Настоящий Стандарт доводится до всеобщего сведения путем размещения (опубликования) на официальном сайте многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://мфц-омск.рф>), в местах обслуживания заявителей.

4. В целях эффективного обслуживания заявителей работниками обеспечивается:

1) предоставление государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;

2) предоставление полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, в пределах компетенции работников;

3) индивидуальный подход к заявителям.

5. Работник руководствуется следующими принципами обслуживания заявителей:

1) оперативность и соответствие оказываемой государственной или муниципальной услуги стандартам ее предоставления;

2) вежливость и уважительность при общении с заявителем;

3) внимательность при рассмотрении вопроса заявителя.

6. Работник в пределах своей компетенции:

- информирует заявителя по вопросам, возникающим при рассмотрении его ситуации;

- при необходимости разъясняет используемые при общении с заявителем иностранные слова или профессиональные термины.

7. Работник несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. В присутствии заявителей работник не вправе разговаривать по мобильному телефону, общаться с коллегами и иными лицами по вопросам, не относящимся к обращению заявителя, отвлекаться иным образом от рассмотрения его вопроса.

9. Работник должен носить бейдж, содержащий логотип многофункционального центра, имя, фамилию и должность работника.

10. В целях формирования благоприятного имиджа многофункционального центра работникам рекомендуется придерживаться делового стиля в одежде: белый верх, темный низ.

## II. Требования к приему и информированию (консультированию) заявителей

11. Прием и информирование (консультирование) заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляются в соответствии с утвержденным режимом работы многофункционального центра, предусматривающим скользящий график обеденных и технических перерывов, обеспечивающий непрерывность работы многофункционального центра с заявителями.

12. Обращение заявителей в многофункциональный центр возможно как по предварительной записи, так и в порядке живой очереди. Предварительная запись осуществляется путем личного обращения заявителя в многофункциональный центр, использования средств телефонной связи, а также посредством официального сайта многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://мфц-омск.рф>) при наличии в соответствующих многофункциональных центрах электронной системы управления очередью.

13. Информирование (консультирование) заявителей осуществляется следующими способами:

- 1) при личном обращении заявителя;
- 2) по письменному обращению заявителя;
- 3) путем использования телефонной сети общего пользования;
- 4) с использованием средств электронного информирования – информационных киосков (инфоматов);

5) с использованием официального сайта многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<http://мфц-омск.рф>).

14. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременный прием или информирование (консультирование) двух и более заявителей одним работником не допускается, за исключением случаев, предусмотренных административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

15. При возникновении конфликтной ситуации работник должен привлечь к решению вопроса непосредственного руководителя.

16. Прием заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг, информирование (консультирование), а также выдача готовых результатов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляются работниками с использованием государственной информационной системы Омской области "Автоматизированная информационная система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" и информационных систем организаций, используемых в целях предоставления государственных и муниципальных услуг (при наличии), в соответствии с законодательством.

17. Рассмотрение письменных (электронных) обращений заявителей, а также обращений по результатам личного приема по вопросам, связанным с исполнением требований настоящего Стандарта, осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

18. Время ожидания заявителя в очереди не должно превышать 15 минут.

19. Время приема документов на предоставление государственной или муниципальной услуги не должно превышать времени, установленного соответствующим административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги.

### III. Требования к телефонному обслуживанию заявителей

20. Работник должен предоставлять информацию любому заявителю, позвонившему для получения консультации по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в пределах компетенции многофункционального центра.

21. Работнику не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

22. Работнику необходимо:

1) своевременно отвечать на входящий телефонный вызов;

2) приветствовать позвонившего, представиться ему;

3) соблюдать размеренный темп речи;

4) говорить кратко, внятно, по существу;

5) зафиксировать номер телефона заявителя в случае необходимости

подготовки ему ответа. При этом ответ на вопрос заявителя должен быть дан работником в течение следующего рабочего дня со дня обращения заявителя, о чем заявителя следует уведомить;

б) поблагодарить заявителя за обращение в многофункциональный центр в конце разговора.

23. Рекомендуемое время телефонного разговора – не более 10 минут.

---

