

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ АЛТАЙСКОГО КРАЯ
Краевое автономное учреждение
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»
(КАУ «МФЦ Алтайского края»)

П Р И К А З

«15» июня 2021 г.

г. Барнаул

№ 108

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в краевом автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» при организации получения услуг в электронной форме

В целях организации клиентского сопровождения заявителей, а также информирования и консультирования заявителей при получении услуг в электронной форме в краевом автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – КАУ «МФЦ Алтайского края») п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в краевом автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» при организации получения услуг в электронной форме (далее – Стандарт).
2. Начальнику отдела кадров КАУ «МФЦ Алтайского края» обеспечить ознакомление под подпись вновь принятых начальников, заместителей начальников структурных подразделений КАУ «МФЦ Алтайского края», руководителей, заместителей руководителей филиалов КАУ «МФЦ Алтайского края», работников КАУ «МФЦ Алтайского края», осуществляющих взаимодействие с заявителями, с настоящим приказом.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и распространяет своё действие на правоотношения, возникшие с 01.06.2021.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по развитию О.Н. Маракулину.

И.о. директора



А.П. Кашлева

УТВЕРЖДЕН
приказом И.о. директора
КАУ «МФЦ Алтайского края»
от «15» июня 2021 г. № 108

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в краевом автономном учреждении
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Алтайского края» при организации получения услуг в
электронной форме

I. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт обслуживания заявителей в краевом автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» при организации получения услуг в электронной форме (далее – Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Постановление Правительства РФ № 1376) и Уставом краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – Устав), в целях организации клиентского сопровождения заявителей, а также информирования и консультирования заявителей при получении услуг в электронной форме в краевом автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – КАУ «МФЦ Алтайского края», МФЦ).

1.2. Стандарт устанавливает требования к взаимодействию работников МФЦ с заявителями, обратившимися в МФЦ с целью получения услуг в электронной форме в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также требования к созданию условий обслуживания заявителей при организации их сопровождения работниками МФЦ, в том числе устанавливает порядок действий работников МФЦ при сопровождении, информировании, консультировании заявителей по получению услуг в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), регионального портала государственных и муниципальных услуг, электронных сервисов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

1.3. Для целей настоящего Стандарта применяются следующие понятия и сокращения:

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 МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе в порядке, установленном статьей 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ, выраженным в письменной форме;

информационные ресурсы КАУ «МФЦ Алтайского края» - официальный сайт КАУ «МФЦ Алтайского края» (www.mfc22.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию о деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края», в т.ч. сведения, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг;

КАУ «МФЦ Алтайского края», учреждение, МФЦ – краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края», являющееся организацией, отвечающей требованиям, установленным Федеральным законом № 210-ФЗ, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории Алтайского края;

органы власти – органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иные государственные органы, органы местного самоуправления, органы государственных внебюджетных фондов;

ЕПГУ - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

АИС МФЦ – автоматизированная информационная система краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;

Регламент – регламент работы краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;

Стандарт комфортности - Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;

уполномоченный МФЦ – КАУ «МФЦ Алтайского края», уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Алтайского края, органами местного самоуправления Алтайского края, иными организациями и осуществление функций, предусмотренных частями 1, 2 - 4 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ и Постановления Правительства РФ № 1376, в соответствии с распоряжением Администрации Алтайского края от 26.04.2013 № 118-р;

филиал – структурное подразделение КАУ «МФЦ Алтайского края», являющееся юридическим лицом, действующее на основании Положения о филиале;

центр телефонного обслуживания, ЦТО – центр телефонного обслуживания КАУ «МФЦ Алтайского края», предназначенный для ответов на вопросы заинтересованных лиц, осуществляющих с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Настоящий Стандарт разработан в целях:

удобства и комфорта заявителей при обращении в МФЦ;

профессионального обслуживания заявителей, которое обязательно к применению каждым работником МФЦ;

повышения степени удовлетворенности заявителей за счет повышения качества организации получения услуг в электронной форме в МФЦ;

обеспечения возможности для заявителей доступа для взаимодействия с органами власти через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональный портал государственных и муниципальных услуг, электронные сервисы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

предоставления консультационной поддержки непосредственно в МФЦ и его филиалах, через ЦТО;

предоставления возможности по выдаче бумажных документов, являющихся результатом оказания государственных и муниципальных услуг, иных (сопутствующих) услуг, заявления по которым направлены в электронной форме;

обеспечения контроля за соблюдением требований к организации получения услуг в электронной форме в МФЦ и его филиалах.

1.5. Настоящий стандарт включает в себя:

требования к размещению, оснащению и оборудованию мест получения услуг в электронной форме;

требования к организации работы с заявителями по вопросам сопровождения, а также информирования и консультирования заявителей при получении ими услуг в электронной форме;

порядок и формы контроля исполнения требований Стандарта.

II. Требования к размещению, оснащению и оборудованию мест получения услуг в электронной форме

2.1. Требования к оборудованию (оснащению) мест для получения заявителями услуг в электронной форме.

2.1.1. В МФЦ и его филиалах должно быть оборудовано не менее одного рабочего места, предназначенного для получения услуг в электронной форме.

2.1.2. Рабочее место, предназначенное для получения заявителями услуг в электронной форме, оборудуется (оснащается):

компьютером с возможностью доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

печатающим и сканирующим устройством или многофункциональным устройством;

информационными (презентационными) папками формата не более А4;

информационными стойками (настольной демосистемой);

канцелярскими принадлежностями;

бумагой (формата А4);

иной полиграфической продукцией для получения услуг в электронной форме.

2.1.3. На рабочем месте, предназначенном для получения услуг в электронной форме, обеспечивается доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальному сайту МФЦ и следующим электронным сервисам:

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

электронные сервисы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги на территории Алтайского края, а именно ФНС, ПФР, ФССП, МВД и иных органов власти.

Перечень иных дополнительных электронных сервисов устанавливается МФЦ.

2.2. Требования к составу информации, размещаемой на рабочем месте, предназначенном для получения услуг в электронном виде.

2.2.1. На рабочем месте, предназначенном для получения услуг в электронной форме, размещаются источники информирования, которые освещены, хорошо просматриваемы, функциональны и содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения услуг в электронной форме:

общая информация о ЕПГУ с описанием основных функций ЕПГУ для получения услуг в электронной форме;

общая информация о регистрации граждан в «Единой системе идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), а также о подтверждении учетной записи на ЕПГУ через МФЦ;

информационные блок-схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на ЕПГУ (ЕСИА);

информация о личном кабинете пользователя ЕПГУ;

информация о работе с ЕПГУ при получении услуг в электронной форме;

информация по сканированию и печати бумажных документов, необходимых для получения услуг в электронной форме, а также являющихся результатом оказания государственных и муниципальных услуг, иных (сопутствующих) услуг, заявления по которым направлены в электронной форме;

информация по работе с электронными сервисами органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, в том числе о личном кабинете в электронном сервисе;

инструкции по работе с ЕПГУ или электронными сервисами для заявителей при получении ими услуг в электронной форме;

и иные информационные материалы в электронном или печатном виде.

2.2.2. Информация, указанная в пункте 2.2.1. настоящего Стандарта, размещается на бумажных носителях, а также в виде информационных роликов путем их размещения на информационных источниках МФЦ.

Полиграфическая продукция по информированию заявителей о возможности сопровождения (консультирования) заявителей в МФЦ при получении услуг в электронной форме изготавливается, в том числе в виде брошюр, листовок, буклетов.

Дополнительно в специальном разделе, посвященном получению услуг в электронной форме, на официальном сайте МФЦ размещаются указанные в пункте 2.2.1 настоящего Стандарта информационные материалы в электронном виде, в том числе информационные ролики, а также баннер-ссылки на официальные сайты органов власти и их электронные сервисы.

Перечень баннер-ссылок на информационные ресурсы органов власти устанавливается МФЦ.

2.3. Количество рабочих мест для получения услуг в электронной форме определяется исходя из возможности их размещения в секторе информирования и ожидания в помещениях МФЦ с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.

2.4. Контроль за актуальностью и наполняемостью информационных материалов, указанных в пункте 2.2.1 настоящего Стандарта, размещаемых на рабочем месте в помещениях МФЦ, обеспечивается работниками МФЦ.

III. Требования к организации работы с заявителями по вопросам сопровождения, а также информирования и консультирования заявителей при получении ими услуг в электронной форме

3.1. На рабочем месте получения услуг в электронной форме в секторе информирования и ожидания МФЦ обеспечивается возможность для заявителей:

сопровождения работником МФЦ действий заявителя, в том числе необходимых для подачи заявления в электронной форме и (или) документов на предоставление услуги в электронной форме;

информирования (консультирования) заявителей работниками МФЦ о порядке предоставления услуг в электронной форме, о ходе рассмотрения заявлений направленных в электронной форме, а также для предоставления иной информации, необходимой для получения услуг в электронной форме;

сканирования бумажных документов, необходимых для получения услуг в электронной форме, а также печати документов, являющихся результатом оказания государственных и муниципальных услуг при содействии работника МФЦ (при наличии технической возможности);

самостоятельного доступа заявителя к информации о ходе предоставления услуг в электронной форме посредством ЕПГУ или электронных сервисов органов власти, а также подачи заявлений в электронной форме.

3.2. При обращении заявителей в МФЦ в соответствии с положениями Стандарта комфортности работник МФЦ осуществляет регистрацию заявителя

в электронной системе управления очередью (далее – ЭСУО), вызов на обслуживание осуществляется посредством ЭСУО в порядке и сроки, установленные Стандартом комфортности.

3.3. Сведения об истории обращений заявителей, обратившихся за информированием (консультированием) о порядке получения услуг в электронной форме, а также за содействием работника МФЦ по получению услуг в электронной форме, подлежат учету и хранению в АИС МФЦ в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ № 1376.

3.4. Обработка персональных данных заявителей осуществляется в МФЦ на основании согласия на обработку персональных данных КАУ «МФЦ Алтайского края». Работник МФЦ оказывает техническую помощь в формировании указанного согласия в АИС МФЦ. Подписание согласия на обработку персональных данных заявителем осуществляется в присутствии работника МФЦ.

3.5. Требования к порядку обслуживания заявителей при их личном обращении в МФЦ.

3.5.1. Процесс обслуживания заявителей при их личном обращении в МФЦ предполагает осуществление следующих обязательных действий работником МФЦ:

- 1) выяснение причины обращения в МФЦ;
- 2) при выявлении потребности в получении услуги в электронной форме, уточнение у заявителя информации о регистрации в ЕСИА;
- 3) обеспечение регистрации в ЕСИА по заявлению заявителя непосредственно в момент обслуживания в МФЦ, в случае отсутствия факта регистрации гражданина в ЕСИА, с внесением сведений об обращении в АИС МФЦ;
- 4) в случае наличия факта регистрации заявителя в ЕСИА, информирование заявителя о возможности получения услуг в электронной форме на рабочем месте в МФЦ с последующей навигацией в помещениях МФЦ.

3.5.2. При выявлении потребности у заявителя в получении услуг в электронном виде и его регистрации в ЕСИА работник МФЦ:

- 1) предоставляет возможность самостоятельного использования рабочего места в МФЦ для взаимодействия заявителей с органами власти через ЕПГУ, а также электронные сервисы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;
- 2) информирует заявителя о наличии информационных материалов на бумажных носителях либо в электронном виде, размещенных на рабочем месте МФЦ, в секторе информирования и ожидания МФЦ или на сайте МФЦ, для самостоятельной работы заявителя на ЕПГУ или на электронных сервисах органов власти;
- 3) оказывает сопровождение действий заявителя, в том числе необходимых для подачи заявления и (или) документов на предоставление услуги в электронной форме, в частности сканирование бумажных документов или привязка электронных образов со съемных носителей информации, предоставленных заявителем;

4) информирует и консультирует заявителя по порядку получения услуг в электронной форме через ЕПГУ или электронные сервисы органов власти.

3.5.3. При выявлении потребности у заявителя в выдаче бумажных документов, являющихся результатом оказания государственных и муниципальных услуг, иных (сопутствующих) услуг, заявления по которым направлены в электронной форме, работник МФЦ обеспечивает самостоятельный доступ к печатающему устройству или многофункциональному устройству, бумаге либо оказывает содействие в печати результатов указанных услуг на рабочем месте МФЦ из личного кабинета ЕПГУ, электронных сервисов.

3.6. Работник МФЦ осуществляет регистрацию заявителя в очереди в ЭСУО и внесение сведений об обращении в АИС МФЦ при выполнении действий, предусмотренных абзацами 3 и 4 пункта 3.5.2. настоящего Стандарта.

3.7. После оказания содействия заявителю, информирования (консультирования) по порядку получения им услуг в электронной форме работник МФЦ уведомляет заявителя о необходимости осуществления выхода из личного кабинета ЕПГУ (электронных сервисов) и об удалении с компьютера документов личного хранения в электронном виде после подачи документов.

3.8. Контроль за состоянием рабочего места, оборудованного компьютером, после получения заявителями услуг в электронной форме осуществляет работник МФЦ либо руководитель филиала МФЦ, начальник сектора по работе с заявителями клиентского отдела.

При выявлении технических неисправностей (неполадок), указанные в абзаце первом пункта 3.8. настоящего Стандарта лица, незамедлительно доводят информацию до начальника отдела автоматизации и главного специалиста по защите информации МФЦ.

3.9. Для выполнения действий, предусмотренных пунктом 3.5. настоящего Стандарта используются алгоритмы, приведенные в приложении 1 к настоящему Стандарту.

3.10. Требования к порядку обслуживания заявителей при их обращении в центр телефонного обслуживания МФЦ.

3.10.1. При обращении заявителей по вопросам информирования и консультирования о порядке получения услуг в электронной форме работник ЦТО осуществляет следующие действия:

1) выяснение у заявителя запрашиваемой услуги в электронной форме и предоставление информации о её получении в электронной форме при личном обращении в МФЦ;

2) при выявлении потребности в получении услуги в электронной форме в МФЦ, уточнение у заявителя информации о регистрации в ЕСИА;

3) в случае отсутствия факта регистрации гражданина в ЕСИА, информирование заявителя о возможности регистрации в ЕСИА при личном обращении в МФЦ;

4) в случае наличия факта регистрации заявителя в ЕСИА, информирование заявителя о возможности получения услуг в электронной форме на рабочем месте в МФЦ;

5) консультирование об этапах, каналах и видах услуг, доступных на текущий момент для получения в электронной форме в МФЦ.

3.10.2. Для выполнения действий, предусмотренных пунктом 3.10.1. настоящего Стандарта используются алгоритмы, приведенные в приложении 2 к настоящему Стандарту.

3.11. Работники МФЦ, которые уполномочены на взаимодействие с заявителями при получении ими услуг в электронной форме в МФЦ, должны обладать следующими компетенциями в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме:

- осуществлять регистрацию учетной записи заявителей в ЕСИА;
- подтверждать учетную запись заявителей в ЕСИА;
- восстанавливать доступ к учетной записи заявителей в ЕСИА;
- давать консультации о получении услуг на ЕПГУ (электронных сервисах);
- обладать навыками работы на ЕПГУ (электронных сервисах);
- давать консультации о возможностях получения услуг в электронной форме и отличии от их получения в традиционном виде;
- давать консультации об этапах, каналах и видах услуг, доступных на текущий момент для получения в электронной форме.

IV. Порядок и формы контроля исполнения Стандарта

4.1. Контроль соблюдения требований настоящего Стандарта осуществляется руководством КАУ «МФЦ Алтайского края» в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Контроль полноты и качества соблюдения требований Стандарта включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решение и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) работников МФЦ.

4.3. Проверки полноты и качества соблюдения требований Стандарта могут носить плановый и внеплановый характер, а также проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.4. В целях осуществления контроля за исполнением настоящего Стандарта в МФЦ могут проводиться опросы заявителей и иных заинтересованных лиц, анкетирование по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством исполнения и соблюдения работниками МФЦ положений настоящего Стандарта.

Алгоритмы при информировании и консультировании о порядке получения услуг в электронной форме, а также при сопровождении действий заявителя, используемые при обращении заявителя в МФЦ

1. Алгоритм информирования при очном обслуживании заявителя:

1.1. При встрече заявителя, уточнить за какой услугой он обратился, используя сценарий:

«Добрый день/утро/вечер, буду рад (а) Вам помочь, какая услуга Вас интересует?».

1.1.1. Заявителя интересует услуга в электронной форме через ЕПГУ или электронные сервисы, перейти к пункту 1.2. приложения 1 к настоящему Стандарту.

1.1.2. Заявителя интересует другая услуга, оказываемая МФЦ на бумажном носителе, рекомендовать зарегистрироваться в очереди посредством ЭСУО на получение услуги или предварительно записаться на прием документов.

1.2. Проконсультировать заявителя о доступности интересующей его услуги в электронной форме на ЕПГУ либо электронных сервисах органов власти используя сценарий диалога:

«Кстати, услуга (название услуги) доступна на портале Госуслуг (электронном сервисе органа власти) в электронном виде и если у Вас есть подтвержденная учетная запись на портале Госуслуг, то Вы можете подать документы на получение услуги непосредственно в МФЦ. Если Вы не зарегистрированы, то мы с радостью поможем Вам это сделать».

1.2.1. У заявителя есть подтвержденная учетная запись на ЕПГУ (ЕСИА) и он готов воспользоваться способом получения услуги через портал Госуслуг либо электронный сервис органа власти самостоятельно.

Необходимо показать, проводить к рабочему месту, предназначенному для получения услуг в электронной форме, ознакомить с процессом получения услуги в электронной форме (по требованию заявителя). В случае, если услугу заявителю не удалось получить самостоятельно в электронном виде – направить его для регистрации в очередь через ЭСУО к работнику МФЦ для получения услуги в электронном виде.

1.2.2. Заявитель хочет воспользоваться услугами работника МФЦ по сопровождению своих действий при подаче документов на получение услуги в электронной форме – направить через ЭСУО к работнику МФЦ для получения услуги в электронной форме.

1.3. После вызова на обслуживание посредством ЭСУО необходимо уточнить у заявителя зарегистрирован ли он на ЕПГУ (ЕСИА).

1.3.1. Если заявитель не зарегистрирован на ЕПГУ, следует предложить ему зарегистрироваться на ЕПГУ, используя следующий сценарий диалога:

«Мы можем прямо сейчас создать и подтвердить Вам учетную запись на портале Госуслуг. Это не займет много времени, но в будущем с помощью портала Вы сможете получить ряд государственных и муниципальных услуг в электронной форме, записаться к врачу на прием, узнать налоговую или


ЛИСТ ВИЗИРОВАНИЯ

сотрудниками КАУ «МФЦ Алтайского края» проекта
Стандарта обслуживания заявителей в краевом автономном учреждении
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Алтайского края» при организации получения услуг в
электронной форме

Должность лица, завизировавшего проект	Инициалы, фамилия	Подпись	Дата визирования
Заместитель директора по развитию	О.Н. Маракулина		15.06.2021
Начальник юридического отдела	О.И. Купцова		15.06.2021
Начальник центра телефонного обслуживания	Ю.Е. Прокоп		
Главный специалист по защите информации	Р.Л. Даутов		
Начальник клиентского отдела	С.Н. Цапко		15.06.2021
Начальник отдела обучения и методической работы	Н.А. Рыбакова		

ЛИСТ ВИЗИРОВАНИЯ

сотрудниками КАУ «МФЦ Алтайского края» проекта
Стандарта обслуживания заявителей в краевом автономном учреждении
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Алтайского края» при организации получения услуг в
электронной форме

Должность лица, завизировавшего проект	Инициалы, фамилия	Подпись	Дата визирования
Заместитель директора по развитию	О.Н. Маракулина		
Начальник юридического отдела	О.И. Купцова		
Начальник центра телефонного обслуживания	Ю.Е. Прокоп		15.06.2022
Главный специалист по защите информации	Р.Л. Даутов		
Начальник клиентского отдела	С.Н. Цапко		
Начальник отдела обучения и методической работы	Н.А. Рыбакова		