АДМИНИСТРАЦИЯ
ФЕДЕРАЛЬНОЙ ТЕРРИТОРИИ «СИРИУС»

ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24 сентября 2024 г. № 123-п

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг федеральной территории «Сириус»

В соответствии с пунктом 1 постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг федеральной территории «Сириус» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании sirius-ft.ru.
3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 октября 2024 года.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на директора департамента труда и социального развития администрации федеральной территории «Сириус».

Глава администрации
федеральной территории «Сириус» **Д.С. Плишкин**

УТВЕРЖДЕН
постановлением главы
администрации федеральной
территории «Сириус»
от 24 сентября 2024 № 123-п

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг федеральной территории «Сириус»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг федеральной территории «Сириус» (далее соответственно – Стандарт, МФЦ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон), 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» и постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», устанавливает основные принципы и требования к обслуживанию заявителей, правила поведения работников МФЦ в рамках их взаимодействия с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

1.2. Для целей настоящего Стандарта применяются следующие понятия:

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 (заявлением) о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг, выраженных в устной, письменной или электронной форме;

АИС МФЦ – автоматизированная информационная система МФЦ,

обеспечивающая прием запросов (заявлений) заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов (заявлений) в информационные системы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, а также получение заявителем результата предоставления государственной и муниципальной услуги;

ЕПГУ – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

работник МФЦ – специалист, осуществляющий прием, выдачу документов, информирование о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, а также консультационную и организационно-техническую поддержку заявителей при самостоятельной подаче ими запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

стойка информирования – специально оборудованное рабочее место работника МФЦ, расположенное в секторе информирования и ожидания, предназначенное для информирования и консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

СПС – сектор пользовательского сопровождения, специально оборудованное рабочее место работника МФЦ, в котором осуществляется консультационная и организационно-техническая поддержка заявителей при самостоятельной подаче ими запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

контактный центр – отдельная телефонная линия, предназначенная для информирования заявителей по вопросам, связанным с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

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

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей;

сектор пользовательского сопровождения.

1.4. Настоящий Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения на официальном сайте МФЦ в информационно-коммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах в помещении МФЦ в секторе информирования и ожидания.

1.5. В целях эффективного обслуживания заявителей работниками МФЦ обеспечиваются:

предоставление полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

вежливость и уважительность при общении с заявителями;

внимательность при рассмотрении вопроса заявителя.

1.6. Настоящий Стандарт является обязательным к применению при обслуживании заявителей в МФЦ.

1.7. Работник МФЦ несет ответственность за разглашение сведений

(информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.8. На рабочем месте работника МФЦ не допускается размещение продуктов питания, личных вещей.

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

1.10. Работник МФЦ должен носить бейдж, содержащий логотип МФЦ, имя, фамилию, отчество (при наличии) и должность, в течение всего рабочего дня.

1.11. Одежда работников МФЦ должна соответствовать общепринятому деловому стилю, а также единому стилю «Мои Документы» в соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 сентября 2016 года № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы».

2. Требования к зданию (помещению) МФЦ

2.1. Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о графике (режиме) его работы.

2.2. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

2.3. 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.

2.4. В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

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

2.6. 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.

2.7. В МФЦ обеспечивается надлежащее хранение документов, являющихся результатами предоставления государственных услуг, определенных пунктами 3 – 6 перечня государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в МФЦ федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденного 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».

Помещение в МФЦ, в котором осуществляется хранение указанных документов, должно отвечать следующим требованиям:

наличие охранной и тревожной сигнализации, выведенной на пульт дежурной части органа внутренних дел Российской Федерации или юридического лица, имеющего лицензию на право оказания охранных услуг по охране объектов и (или) имущества, либо наличие установленных на окнах металлических решеток или рольставней;

наличие на дверях помещения замков (цилиндрового механизма) не ниже I класса надежности согласно ГОСТ 5089-2011;

наличие металлических несгораемых шкафов с надежным запорным устройством и креплением их к строительным конструкциям или сейфов не ниже I класса устойчивости к взлому согласно ГОСТ Р 50862-2017. При этом ключи от шкафов или сейфов должны храниться у ответственного лица вне помещения, в котором размещаются указанные шкафы или сейфы.

3. Требования к организации сектора информирования и ожидания

3.1. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

3.1.1. 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 на базе 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 и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

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

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

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

3.1.2. не менее одного окна (рабочего места), оборудованного персональным компьютером с возможностью доступа к информационным системам, печатающим и сканирующим устройством, электронной системой управления очередью, предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в подпункте 3.1.1 настоящего Стандарта. Окна (рабочие места), созданные в соответствии с настоящим подпунктом, не являются окнами приема и выдачи документов, созданными в соответствии с пунктом 10 Правил организации деятельности МФЦ, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376;

3.1.3. программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к ЕПГУ, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

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

3.1.5. электронную систему управления очередью, предназначенную для:

регистрации заявителя в очереди;

учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ;

формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

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

4. Требования к организации сектора приема заявителей

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

Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

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

4.3. Прием заявителей осуществляется с использованием электронной системы управления очередью посредством получения талонов. Талон электронной очереди заявитель получает самостоятельно с использованием терминала электронной очереди либо с помощью работника МФЦ на стойке информирования при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность.

Выдача талонов электронной очереди и вызов заявителей в сектор приема заявителей начинается с момента начала работы МФЦ, установленного графиком (режимом) работы.

4.4. При формировании талона электронной очереди осуществляется выбор услуги в соответствии с целью обращения заявителя, также указывается фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя (далее – ФИО). Право использования выделенного в соответствии с талоном времени приема не может быть передано другому лицу.

4.5. Вызов заявителей в окно обслуживания осуществляется автоматически посредством голосового оповещения электронной системы управления очередью в соответствии с талонами электронной очереди.

Если заявитель не подходит к окну обслуживания в течение 1 минуты с момента приглашения, работником сектора приема заявителей осуществляется повторный вызов заявителя в окно обслуживания. При неявке заявителя в окно обслуживания в течение 1 минуты после повторного вызова, его талон аннулируется. Аннулирование талона не лишает заявителя права повторно обратиться за получением нового талона.

Заявителю, пропустившему вызов, необходимо взять новый талон электронной очереди либо записаться на прием по предварительной записи на другой день.

В случае обнаружения работником МФЦ несовпадения ФИО заявителя в талоне с ФИО заявителя, обратившегося на прием в окно обслуживания,

талон с некорректными данными аннулируется и заявителю предлагается оформить новый талон электронной очереди.

4.6. Обращение заявителей в МФЦ возможно как по предварительной записи, так и в порядке живой очереди. Предварительная запись осуществляется путем личного обращения заявителя в МФЦ, с использованием средств телефонной связи на телефонный номер контактного центра, а также посредством официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.7. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

при личном обращении заявителя;

по письменному обращению заявителя;

по телефонному номеру контактного центра;

с использованием официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.8. Прием заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг, информирование, а также выдача готовых результатов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляются работниками МФЦ с использованием АИС МФЦ. Прием или информирование двух и более заявителей одним работником МФЦ не допускается, за исключением случаев, предусмотренных нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление соответствующих государственных или муниципальных услуг.

4.9. В случае возникновения ситуаций, при которых предоставление государственных и муниципальных услуг не представляется возможным, в том числе по причине отключения электроэнергии, неисправности программно-аппаратных средств и другим причинам, информация (объявление) об этом размещается на официальном сайте МФЦ.

Обслуживание заявителей в таких условиях осуществляется в следующем порядке:

в случае коротких технических сбоев, когда известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, и это время составляет не более 15 минут, работники МФЦ, обслуживающие заявителей, должны извиниться перед посетителями за задержку в обслуживании, проинформировать директора МФЦ о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщить гражданам о принимаемых мерах;

в случае если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, или время ожидания устранения проблемы может превысить 15 минут, директор МФЦ четко объясняет заявителям причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки определено (не определено), приносит извинения за доставленные неудобства и организует работу работников МФЦ по ситуации.

4.10. Работник МФЦ разъясняет заявителям о возможности получения дополнительных услуг, в том числе услуг, предоставляемых на платной основе.

4.11. Письменные и электронные обращения заявителей рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации при предоставлении государственных услуг, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

4.12. Время ожидания заявителя в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут. В случае если загруженность МФЦ не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, учредителем МФЦ принимается решение об увеличении количества окон обслуживания.

4.13. По завершении процесса обслуживания заявителю в обязательном порядке предлагается оценить качество предоставления соответствующей услуги в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

5. Требования к организации сектора пользовательского сопровождения

5.1. Сектор пользовательского сопровождения обеспечивает выполнение функций по консультационной и организационно – технической поддержке заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме, в том числе посредством АИС МФЦ, и получении

результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.2. При личном обращении заявителей за предоставлением государственных и муниципальных услуг, получение которых возможно в электронном виде посредством ЕПГУ, работник МФЦ:

уточняет у заявителя наличие доступа к ЕПГУ;

при отсутствии доступа к ЕПГУ предлагает заявителям пройти регистрацию (получить логин и пароль);

после получения доступа к ЕПГУ выдает талон электронной очереди и предлагает заявителям воспользоваться персональным компьютером, расположенным в СПС, для самостоятельного получения услуги в электронном виде. Талон электронной очереди после выдачи заявителю закрывается автоматически;

оказывает заявителям консультационную и организационно-техническую поддержку при подаче ими запроса на предоставление услуги и получении результата ее предоставления в электронной форме через личный кабинет ЕПГУ.

5.3. В случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, работник МФЦ корректно и четко разъясняет ему причину, по которой невозможно осуществить прием.

5.4. Плата за пользование персональными компьютерами СПС в целях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также за предоставление консультационной и организационно – технической поддержки заявителей при подаче ими запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг и получении документов, направленных заявителю по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, не взимается.

6. Требования к телефонному обслуживанию заявителей контактным центром

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

6.2. Информирование осуществляется работником контактного центра с использованием АИС МФЦ в целях предоставления государственных и муниципальных услуг в пределах компетенции МФЦ.

6.3. Работнику контактного центра не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

6.4. Работнику контактного центра необходимо:

своевременно отвечать на входящий телефонный вызов;

приветствовать позвонившего, представиться ему;

соблюдать размеренный темп речи;

говорить кратко, внятно, по существу;

поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ в конце разговора.

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

7. Требования к выездному обслуживанию заявителей

7.1. По запросу заявителя МФЦ обеспечивает выезд работника МФЦ к заявителю для приема запросов (заявлений) о предоставлении государственных и муниципальных услуг и документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

7.2. Информация о порядке выездного обслуживания, а также о способах подачи соответствующей заявки доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем публикации на официальном сайте МФЦ, размещается на информационных стендах в помещении МФЦ, предоставляется работниками сектора информирования и ожидания при личном обращении заявителей, работниками контактного центра при обращении заявителя с использованием средств телефонной связи на телефонный номер контактного центра.

7.3. Выездное обслуживание осуществляется в сроки, согласованные с заявителем.

7.4. Прием заявок осуществляется следующими способами:

при обращении по телефонному номеру контактного центра;

при личном обращении заявителя в МФЦ.

7.5. Выездное обслуживание не осуществляется на территорию медицинских организаций, исправительных учреждений и следственных изоляторов, а также воинских частей.

7.6. Выездное обслуживание осуществляется бесплатно для следующих категорий граждан:

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

инвалиды I, II группы;

дети-инвалиды и инвалиды с детства I группы;

семьи, имеющие детей-инвалидов;

Герои Советского Союза;

Герои Российской Федерации;

полные кавалеры ордена Славы;

кавалеры ордена Мужества.

Порядок исчисления платы за выезд работника МФЦ к заявителю устанавливается нормативным правовым актом учредителя.

7.7. Работник МФЦ извещает заявителя о необходимости оплаты государственной пошлины, ее сумме, при необходимости распечатывает квитанцию и выдает заявителю. Оплата государственной пошлины производится заявителем либо его представителем самостоятельно.

7.8. Услуга оказывается в рабочее время МФЦ в соответствии

с графиком (режимом) работы МФЦ.

8. Особенности обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья

8.1. Обслуживание заявителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

При получении звонка кнопки сигнала, расположенной у пандуса, работник МФЦ должен незамедлительно выйти и помочь заявителю добраться до стойки информирования.

Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, работник МФЦ должен помочь ему взять талон электронной очереди на получение государственных и муниципальных услуг и сопроводить до окна приема, в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

При необходимости работник МФЦ обязан помочь заявителю оплатить государственную пошлину за предоставление государственных или муниципальных услуг через платежный терминал, установленный в помещении МФЦ.

8.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

При общении с незрячими и слабовидящими заявителями работнику МФЦ необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

Выяснив потребности заявителя, работник МФЦ должен помочь ему взять талон электронной очереди, сопроводить до окна приема и рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество (при наличии) работника МФЦ.

При необходимости работник МФЦ обязан помочь заявителю оплатить государственную пошлину за предоставление государственных или муниципальных услуг через платежный терминал, установленный в помещении МФЦ.

8.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

При обслуживании заявителя с нарушением слуха работник МФЦ должен любым доступным способом обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон электронной очереди, сопроводить его до окна приема.

При необходимости работник МФЦ обязан помочь заявителю оплатить государственную пошлину за предоставление государственных или муниципальных услуг через платежный терминал, установленный в помещении МФЦ.

8.4. При обслуживании заявителей с другими нарушениями здоровья (со стойким расстройством функций организма, обусловленным заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности) работник МФЦ, должен помочь им взять талон электронной очереди и сопроводить до окна приема, обеспечив взаимодействие с заявителями с учетом их индивидуальных особенностей и

состояния здоровья.

При необходимости работник МФЦ обязан помочь заявителю оплатить государственную пошлину за предоставление государственных или муниципальных услуг через платежный терминал, установленный в помещении МФЦ.

8.5. Завершив обслуживание заявителя с ограниченными возможностями здоровья, работник сектора приема заявителей должен уточнить, не остались ли у него какие-либо вопросы, и сопроводить к выходу из помещения МФЦ.

9. Особенности обслуживания заявителей (посетителей), создающих конфликтные ситуации

9.1. В случае возникновения проблемной (конфликтной) ситуации (нарушение общественного порядка, агрессивное поведение, употребление ненормативной лексики, оскорбительное поведение в отношении заявителей (посетителей) и (или) работников МФЦ, уничтожение или повреждение чужого имущества) необходимо:

работнику МФЦ вежливо попросить заявителя (посетителя) изменить поведение;

в случае если посетитель не реагирует на просьбу, работнику МФЦ предупредить о необходимости вызова директора МФЦ и сотрудника охраны (при наличии);

директору МФЦ совместно с сотрудником охраны (при наличии) попросить посетителя изменить поведение и принять необходимые меры по предупреждению дальнейшего развития конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ;

в случае если конфликт невозможно разрешить, директору МФЦ вызвать полицию (сотрудников вневедомственной охраны) любым доступным способом.