



ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 июня 2022 г. № 444
г. Воронеж

Г **О внесении изменения в**
постановление правительства
Воронежской области
от 29.12.2017 № 1099 Г

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» правительство Воронежской области **постановляет**:

1. Внести в постановление правительства Воронежской области от 29.12.2017 № 1099 «Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в автономном учреждении Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» изменение, изложив Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в автономном учреждении Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на

заместителя председателя правительства Воронежской области
Верховцева А.Ю.

Исполняющий обязанности
губернатора Воронежской области



В.А. Шабалатов

Приложение к постановлению
правительства Воронежской
области
от 30 июня 2022 г. № 444

«УТВЕРЖДЕН
постановлением правительства
Воронежской области
от 29.12.2017 № 1099

Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления
государственных и муниципальных услуг в автономном
учреждении Воронежской области «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в автономном учреждении Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его филиалах (далее соответственно – Стандарт, МФЦ) разработан в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – услуги) в МФЦ, их доступности и комфортности условий при обращении физических и юридических лиц – получателей услуг (далее - заявители), профессионального обслуживания заявителей в МФЦ.

1.2. Стандарт определяет функции работников МФЦ, выполняемые ими в ходе обслуживания заявителей, требования к порядку информирования, сектору приема заявителей, сектору пользовательского сопровождения, а также к служебному поведению и внешнему виду работников МФЦ.

1.3. Стандарт является обязательным к применению при обслуживании заявителей в МФЦ.

1.4. Стандарт доводится до сведения заявителей и других

заинтересованных лиц путем размещения на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://mydocuments36.ru>) (далее – официальный сайт МФЦ), на информационных стендах в помещениях МФЦ.

2. Требования к порядку информирования

2.1. Информирование заявителей и заинтересованных лиц осуществляется в МФЦ по следующим вопросам:

а) о порядке предоставления услуг, в том числе посредством комплексного запроса;

б) о ходе выполнения запросов о предоставлении услуг, комплексных запросов;

в) о перечне филиалов МФЦ с указанием их местонахождения, контактных телефонов, графиков работы;

г) об адресах, контактных телефонах органов и организаций, предоставляющих услуги, их территориальных подразделений;

д) по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг в МФЦ.

2.2. Информирование заявителей и заинтересованных лиц по вопросам, связанным с предоставлением услуг, осуществляется следующими способами:

а) при личном обращении в МФЦ;

б) по письменному обращению заявителя;

в) по единому телефонному номеру +7 (473) 226-99-99;

г) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- посредством официального сайта МФЦ, в том числе с использованием интерактивного чата;

- с использованием социальных сетей «ВКонтакте», «Одноклассники», Telegram-канала;

- посредством мобильного приложения «Мои документы. Онлайн»;

д) посредством размещения информации на информационных стендах,

распространения печатной продукции (плакаты, листовки, буклеты и т.д.) в помещениях МФЦ;

е) путем размещения информации на мониторах системы управления электронной очередью, расположенных в МФЦ.

2.3. Информирование осуществляется в устной, письменной, электронной форме, в том числе посредством предоставления заявителям информационных материалов на бумажных носителях (памятки, квитанции для оплаты государственной пошлины, формы заявлений и другие).

2.4. На официальном сайте МФЦ обеспечивается функционирование интерактивных сервисов, позволяющих гражданам в режиме удаленного доступа:

а) осуществить предварительную запись для получения услуг в МФЦ;

б) оценить качество обслуживания в МФЦ;

в) получить информацию о ходе рассмотрения запросов, комплексных запросов о предоставлении услуг, поданных в МФЦ;

г) направить обращение в МФЦ в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

д) задать вопрос работнику МФЦ в режиме реального времени (интерактивный чат).

2.5. Доступ к интерактивным сервисам, расположенным на официальном сайте МФЦ, указанным в подпунктах «а» - «в» пункта 2.4 настоящего Стандарта, предоставляется заявителям, прошедшим процедуру авторизации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

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

3. Требования к обслуживанию заявителей в секторе информирования и ожидания

3.1. В секторе информирования и ожидания должны находиться:

а) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения услуг, в том числе указанную в пункте 8 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376;

б) не менее одного окна (рабочего места), оборудованного персональным компьютером с возможностью доступа к информационным системам, печатающим и сканирующим устройством, электронной системой управления очередью, указанной в подпункте «д» настоящего пункта, и предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении услуг, а также для предоставления иной информации;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ), информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» (далее- Портал Воронежской области), а также к информации об услугах, предоставляемых в МФЦ;

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

д) электронная система управления очередью, предназначенная 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, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

3.2. Регистрация заявителя в электронной системе управления очередью осуществляется следующими способами:

- посредством получения талона на терминальном устройстве, расположенном в помещении МФЦ, заявителем самостоятельно или с помощью работника МФЦ;

- с помощью интерактивного сервиса предварительной записи на официальном сайте МФЦ, мобильного приложения;

- работником центра телефонного обслуживания МФЦ по просьбе заявителя.

3.3. Регистрация заявителей в электронной системе управления очередью осуществляется с учетом нормативного времени обслуживания заявителя по конкретной услуге (группе услуг), установленного локальным актом МФЦ, а также среднесписочной численности работников МФЦ, осуществляющих обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов сектора приема заявителей.

3.4. Регистрация заявителя в электронной системе управления очередью осуществляется при условии указания фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) заявителя, а также услуги (группы услуг), за получением которой обращается заявитель.

3.5. При регистрации в электронной системе управления очередью заявителю выдается талон электронной очереди, по которому осуществляется вызов заявителя в окно приема и выдачи документов.

4. Требования к обслуживанию заявителей в секторе приема заявителей

4.1. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами приема и

выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (последнее при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

4.2. Прием заявителей в секторе приема заявителей осуществляется в порядке электронной очереди, в том числе по предварительной записи.

4.3. В окне приема и выдачи документов осуществляется обслуживание одного заявителя в целях получения им одной услуги (группы услуг), за исключением случаев, когда получателями услуги одновременно являются два и более заявителя.

4.4. При осуществлении предварительной записи с помощью официального сайта МФЦ или мобильного приложения талон предварительной записи формируется в личном кабинете заявителя. Прием по предварительной записи осуществляется в строгом соответствии с указанными при осуществлении записи данными заявителя. При обращении иного лица либо заявителя с целью обращения, отличной от цели, указанной при осуществлении записи, прием работником МФЦ по данной предварительной записи не осуществляется. Работник МФЦ рекомендует обратившемуся лицу получить новый талон, соответствующий цели обращения, и ожидать в порядке общей очереди либо осуществить предварительную запись на иное удобное время с указанием корректной информации.

4.5. Право на обслуживание вне очереди имеют льготные категории граждан, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Воронежской области.

4.6. В случае если нормативное время обслуживания по услуге (группе услуг), за которой обратился заявитель, превышает время, оставшееся до закрытия МФЦ в соответствии с установленным графиком работы, работник МФЦ до получения заявителем талона электронной очереди предлагает ему обратиться за получением услуги в другой день, по просьбе заявителя осуществляет предварительную запись.

4.7. Порядок приема запросов о предоставлении услуг, проверки комплектности документов и соответствия документов требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, Воронежской области, а также порядок выдачи заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления услуг, а также по результатам предоставления услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, иных административных процедур, осуществляемых работниками МФЦ, определяется соглашениями о взаимодействии между МФЦ и органами, предоставляющими услуги, заключаемыми в соответствии со статьей 18 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

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

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

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

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

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

е) в случае отсутствия возможности устранить выявленные недостатки в момент обращения предлагает заявителю посетить МФЦ в другой раз в удобное для заявителя время с полным пакетом документов;

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

з) выдает заявителю документы, являющиеся результатом предоставления услуги.

4.9. При приеме запросов о предоставлении услуг либо комплексных запросов и выдаче документов работник МФЦ обязан устанавливать личность заявителя (представителя заявителя) на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам.

Личность заявителя устанавливается посредством проверки:

- тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографии, содержащейся в предъявленном им паспорте, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- срока действия паспорта гражданина Российской Федерации, установленного постановлением Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации», срока действия иного документа, удостоверяющего личность (если такой срок указан в нем).

Установление личности заявителя работником МФЦ осуществляется визуально без применения специальных технических средств.

4.10. Не допускается прием запросов о предоставлении услуг либо комплексных запросов и выдача документов без представления заявителем паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа,

удостоверяющего личность заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Требования к обслуживанию заявителей в секторе пользовательского сопровождения

5.1. По решению учредителя, Комиссии по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Воронежской области в целях организации предоставления услуги по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме, в том числе посредством автоматизированной информационной системы МФЦ, и получении результатов предоставления услуг в помещении МФЦ обеспечивается функционирование сектора пользовательского сопровождения.

5.2. Рабочие места сектора пользовательского сопровождения оборудуются персональными компьютерами с доступом к ЕПГУ, Порталу Воронежской области, официальным сайтам органов государственной власти, иным информационным ресурсам для получения услуг в электронной форме. Исчерпывающий перечень информационных ресурсов, к которым обеспечивается доступ на рабочих местах сектора пользовательского сопровождения, определяется локальным актом МФЦ.

5.3. В секторе пользовательского сопровождения обеспечивается возможность печати и сканирования документов заявителей, необходимых для получения услуг в электронной форме, а также документов, направленных заявителю по результатам предоставления услуг в электронной форме.

5.4. Плата за предоставление заявителям рабочих мест сектора пользовательского сопровождения в целях получения услуг в электронной форме, а также за предоставление консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг и получении документов, направленных заявителю по

результатам предоставления услуг в электронной форме, не взимается.

5.5. При получении услуг в электронной форме работник МФЦ оказывает заявителям консультационную поддержку по следующим вопросам:

- а) определение информационного ресурса, на котором доступно получение требуемой услуги;
- б) поиск услуги на информационном ресурсе;
- в) порядок заполнения формы запроса о предоставлении услуги;
- г) перечень документов, необходимых для получения услуги;
- д) получение документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на ЕПГУ, Портале Воронежской области, ином информационном ресурсе, по результатам предоставления услуги;
- е) помощь в сканировании и печати документов, указанных в пункте 5.3 настоящего Стандарта.

5.6. В ходе оказания консультационной поддержки заявителя работником МФЦ не допускается выполнение каких-либо действий в личном кабинете заявителя на ЕПГУ, Портале Воронежской области или на ином информационном ресурсе.

5.7. Работники МФЦ обязаны осуществлять мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных заявителя при получении услуг в электронной форме на рабочих местах сектора пользовательского сопровождения, в том числе обеспечивать автоматическое удаление электронных образов документов заявителя, автоматический выход из личного кабинета заявителя на ЕПГУ, Портале Воронежской области, ином информационном ресурсе по окончании сеанса обслуживания.

6. Требования к служебному поведению и внешнему виду работников МФЦ

6.1. В служебном поведении работники МФЦ воздерживаются от:

- а) некорректного и грубого общения, возникновения конфликтных

ситуаций;

б) приема пищи, разговоров по телефону или с другими работниками по личным вопросам в рабочее время.

6.2. Работники МФЦ обязаны:

- соблюдать требования, установленные действующим законодательством, настоящим Стандартом и принятыми в соответствии с ними локальными актами МФЦ;

- осуществлять профессиональную деятельность честно и добросовестно, быть внимательными к потребностям и пожеланиям заявителей;

- проявлять вежливость, доброжелательность и терпимость при общении с заявителями;

- не разглашать в целях, не связанных с их должностными обязанностями, информацию, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами, служебную информацию, ставшие им известными в связи с исполнением должностных обязанностей;

- принимать участие в мероприятиях, направленных на обучение и повышение квалификации в сфере предоставления услуг.

6.3. Работники МФЦ, осуществляющие взаимодействие с заявителями, обязаны носить форменную одежду:

- для женщин - юбка или брюки черного цвета, белая рубашка (блузка), однотонная темно-коричневая косынка, жилет темно-коричневого и бежевого цветов, бейдж с указанием фамилии, имени, должности;

- для мужчин - брюки прямого покроя черного цвета, белая рубашка, однотонный темно-коричневый галстук, жилет темно-коричневого и бежевого цветов, бейдж с указанием фамилии, имени, должности.».