



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14 августа 2025 года

№ 393-п

г. Омск

О внесении изменений в постановление Правительства Омской области
от 14 февраля 2018 года № 27-п

Внести в приложение "Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг" к постановлению Правительства Омской области от 14 февраля 2018 года № 27-п следующие изменения:

1) в пунктах 3, 12 слова "<http://мфц-омск.рф>" заменить словами "<https://мфц-омск.рф>";

2) в пункте 5:

- подпункты 2, 3 изложить в следующей редакции:

"2) вежливость, корректность и доброжелательность при общении с заявителем;

3) клиентоориентированность работников;"

- дополнить подпунктом 4 следующего содержания:

"4) информативность, точность и ясность при общении с заявителем.";

3) в пункте 13:

- подпункт 2 изложить в следующей редакции:

"2) по обращению заявителя, которое может быть направлено на бумажном носителе или в электронной форме;"

- подпункт 4 изложить в следующей редакции:

"4) путем размещения в местах информирования и ожидания заявителей информации, в том числе в электронной форме, с использованием компьютеров общего доступа;"

- в подпункте 5 слова "<http://мфц-омск.рф>" заменить словами "<https://мфц-омск.рф>";

4) дополнить разделом IV следующего содержания:

"IV. Требования к обслуживанию заявителей в секторах пользовательского сопровождения многофункциональных центров (далее – СПС)

24. При обращении за получением услуг в электронной форме заявителям обеспечивается консультационная и организационно-техническая поддержка при использовании электронных сервисов и иных информационно-телекоммуникационных технологий (далее – сопровождение).

25. Сопровождение заявителей в СПС в целях предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с утвержденным режимом работы многофункционального центра в порядке живой очереди. При высокой востребованности СПС сопровождение может осуществляться по талонам электронной очереди.

26. Сопровождение заявителей осуществляется с использованием сведений об услуге, содержащихся на электронных сервисах.

27. Работник, ответственный за сопровождение заявителей в СПС, при личном обращении заявителя:

1) уточняет наличие регистрации заявителя 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" (далее – ЕСИА);

2) при необходимости оказывает заявителю помощь в регистрации в ЕСИА.

28. Сопровождение заявителя на устройстве заявителя (мобильном телефоне, планшете) допускается без передачи устройств работнику, оказывающему сопровождение.

29. В целях обеспечения конфиденциальности сведений работник, оказывающий сопровождение, должен:

1) соблюдать требования информационной безопасности;

2) обладать компетенциями в сферах предоставления государственных и муниципальных услуг и электронных сервисов;

3) свободно владеть навыками работы с информационно-телекоммуникационными технологиями, используемыми при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме и электронных сервисов."

Исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Омской области



Д.В. Ушаков