



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.08.2024

№ 402

О внесении изменений в постановление правительства Тульской области от 20.12.2018 № 551

В соответствии со статьей 46 Устава (Основного Закона) Тульской области Правительство Тульской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление правительства Тульской области от 20.12.2018 № 551 «Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Тульской области» следующие изменения:

1) в преамбуле постановления текст «статьи 48» заменить текстом «статьи 46»;

2) приложение к постановлению изложить в новой редакции (приложение).

2. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

**Первый заместитель Губернатора
Тульской области – председатель
Правительства Тульской области**



М.Ю. Пантелеев

Приложение
к постановлению Правительства
Тульской области

от 08.08.2024

№ 402

Приложение
к постановлению правительства
Тульской области

от 20.12.2018

№ 551

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг
Тульской области

1. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Тульской области (далее – Стандарт) устанавливает общие правила и условия, предъявляемые к организации обслуживания заявителей – физических и юридических лиц (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) (далее – заявители), либо их уполномоченных представителей при их обращении в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Тульской области (далее – многофункциональный центр).

2. Настоящий Стандарт разработан в целях совершенствования системы предоставления услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах, повышения качества обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и определяет требования к взаимодействию работников многофункциональных центров с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.

2. Требования к обслуживанию заявителей
в многофункциональном центре

3. Прием заявителей в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии со следующим графиком (режимом) работы, но не менее 4 часов в день 5 дней в неделю:

в многофункциональном центре (центрах), расположенном(-ых) в муниципальном образовании с численностью населения более 15 тысяч человек, – с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из выходных дней, а также в один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов;

в многофункциональном центре (центрах), расположенном(-ых) в муниципальном образовании с численностью населения до 25 тысяч человек, – не менее 30 часов в неделю;

в многофункциональном центре (центрах), расположенном(-ых) в муниципальном образовании с численностью населения от 25 до 100 тысяч человек, – не менее 40 часов в неделю;

в многофункциональном центре (центрах), расположенном(-ых) в муниципальном образовании с численностью населения от 100 тысяч до 1 миллиона человек, – не менее 50 часов в неделю;

в многофункциональном центре (центрах), расположенном(-ых) в административном центре Тульской области – городе Туле, – не менее 10 часов в день 6 дней в неделю с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из рабочих дней в утреннее время с 8 часов и один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов.

4. Прием и обслуживание заявителей в многофункциональном центре осуществляется на основании номерного талона, соответствующего цели обращения, в порядке очередности, формируемой с использованием электронной системы управления очередью, размещаемой в секторе (зоне) информирования и ожидания в месте, доступном для всех категорий заявителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями, либо по предварительной записи, возможность которой обеспечивается посредством:

федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

электронного сервиса интернет-сайта многофункционального центра; мобильного приложения – специальной программы, скачиваемой на смартфон, используемой многофункциональным центром, для обеспечения данного функционала (при наличии);

инфомата (терминала), являющегося частью электронной системы управления очередью (комплекса программно-аппаратных средств, автоматизирующих управление потоком заявителей);

обращения по телефонной связи в контактный центр многофункционального центра.

5. Время ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата государственной и (или) муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

В случае если загруженность многофункционального центра не позволяет обеспечить достижение установленного показателя, учредителем многофункционального центра принимается решение об увеличении количества окон обслуживания заявителей.

6. В случае если при обращении заявителя в многофункциональный центр время, необходимое для обслуживания предоставления услуги, превышает время, оставшееся до закрытия отделения, уполномоченный работник многофункционального центра до получения заявителем талона электронной очереди предлагает ему обратиться на следующий рабочий день либо осуществить предварительную запись.

7. Вне очереди в многофункциональных центрах принимаются заявители, обладающие правом внеочередного приема и обслуживания в соответствии с федеральным законодательством Российской Федерации, законодательством Тульской области, при предъявлении ими документов, подтверждающих их право на внеочередное обслуживание.

8. Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, включая раскрытие информации, обозначенной в подпункте «а» пункта 8 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376, осуществляется посредством:

размещения соответствующей информации на информационных стендах или иных источниках информирования;

размещения информации на сайте многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

телефонной связи.

9. Консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, о ходе рассмотрения заявлений (выполнения запросов) о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и (или) муниципальных услуг, осуществляется:

при личном обращении заявителя, как в специально оборудованном рабочем месте, предназначенном для информирования заявителей, так и в окнах приема и выдачи документов многофункционального центра;

по письменному обращению заявителя;

с использованием официального сайта многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
посредством телефонной связи.

10. Консультирование заявителей осуществляется в пределах полномочий, установленных для многофункциональных центров нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных или муниципальных услуг.

Многофункциональные центры не осуществляют юридическую экспертизу представленных документов, а также иные функции, отнесенные к компетенции органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих государственные или муниципальные услуги.

11. Информирование и консультирование заявителей может осуществляться как в специально оборудованном рабочем месте, предназначенном для информирования и консультирования заявителей, так и в окнах приема и выдачи документов.

12. Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, о ходе рассмотрения заявлений (выполнения запросов) о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и (или) муниципальных услуг, осуществляется многофункциональными центрами без взимания платы.

13. Работники (специалисты) многофункциональных центров должны:
исполнять трудовые обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне;

использовать официально-деловой стиль общения, соблюдать профессиональную этику,

проявлять корректность, вежливость и доброжелательность по отношению к заявителю на протяжении всего процесса взаимодействия с заявителями;

избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации многофункциональному центру или авторитету органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

исключать действия, связанные с влиянием личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению им должностных обязанностей;

противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, отдельным гражданам, обеспечивать равное, беспристрастное отношение ко всем заявителям;

не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство;

проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов Российской Федерации и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий.

14. Основными принципами профессионального обслуживания заявителей в многофункциональных центрах являются:

- 1) оперативное и качественное обслуживание;
- 2) обеспечение эмоционального комфорта;
- 3) корректное и вежливое обращение и общение с заявителями.

15. Работникам (специалистам) многофункциональных центров рекомендуется носить форменную одежду, с использованием стиля «Мои Документы» в соответствии с Методическими рекомендациями по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы», утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 № 612.

3. Порядок обжалования заявителями решений, действий (бездействия) многофункциональных центров и работников (специалистов) многофункциональных центров

16. Обжалование решений, действий (бездействия) многофункциональных центров и работников (специалистов) многофункциональных центров осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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 «Об организации предоставления государственных

и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», постановлением правительства Тульской области от 31.10.2012 № 621 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Тульской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Тульской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункциональных центров», административными регламентами органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу.
