

Распоряжение Правительства Астраханской области от 26 октября 2018 г. N 566-Пр "О стандарте обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в автономном учреждении Астраханской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

10 декабря 2019 г., 5 апреля 2023 г.

В целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг":

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в автономном учреждении Астраханской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Агентству связи и массовых коммуникаций Астраханской области опубликовать настоящее распоряжение в средствах массовой информации.

Врио Губернатора Астраханской области

С.П. Морозов

Информация об изменениях:

Стандарт изменен. - *Распоряжение Правительства Астраханской области от 5 апреля 2023 г. N 94-Пр*

См. предыдущую редакцию

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
Правительства
Астраханской области
26.10.2018N 566-Пр

**Стандарт
обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в автономном учреждении Астраханской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"**

С изменениями и дополнениями от:

10 декабря 2019 г., 5 апреля 2023 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуги) в автономном учреждении Астраханской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - стандарт, МФЦ) устанавливает требования к организации обслуживания заявителей и их представителей, обратившихся в МФЦ (далее - заявители), в целях обеспечения высокого уровня качества обслуживания заявителей в МФЦ.

1.2. Требования настоящего стандарта являются обязательными для МФЦ и его работников, осуществляющих обслуживание заявителей при предоставлении услуг в МФЦ (далее - работники МФЦ).

1.3. Настоящий стандарт размещается на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <http://mfc.astrobl.ru> (далее - официальный сайт МФЦ), в местах обслуживания заявителей в МФЦ.

2. Требования к условиям обслуживания заявителей

2.1. График работы МФЦ и график бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях Астраханской области, в которых отсутствуют территориально обособленные структурные подразделения МФЦ, утверждаются приказом директора МФЦ в соответствии с [Правилами](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376 (далее - Правила).

МФЦ обеспечивает возможность ознакомления заявителя с графиком работы МФЦ путем размещения указанной информации на информационных вывесках при входе в МФЦ, на [официальном сайте](#) МФЦ, путем информирования заявителей при обращении в МФЦ лично, по телефону, путем направления письменного обращения, в том числе по электронной почте, иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

2.2. В целях удобства обслуживания заявителей в офисах МФЦ организуется предварительная запись на прием.

Правила предварительной записи в автономное учреждение Астраханской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" указаны в [приложении N 1](#) к настоящему стандарту.

2.3. Здания (помещения) МФЦ оборудуются и оснащаются в соответствии с [Правилами](#).

2.4. Помещение МФЦ, предназначенное для взаимодействия с заявителями, функционально делится на сектор информирования и ожидания и сектор приема заявителей.

2.5. Сектор информирования и ожидания оборудуется электронной системой управления очередью (при наличии) (далее - электронная очередь).

При возникновении у заявителя затруднений в выборе цели обращения или работе с терминалом электронной очереди работник МФЦ оказывает помощь в получении талона электронной очереди.

Заявитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова к работнику МФЦ в секторе информирования и ожидания. Информирование об очередности обслуживания осуществляется путем голосового оповещения и электронного табло в зале МФЦ с указанием номера талона электронной очереди и назначенного окна приема заявителей.

Выдача талонов электронной очереди автоматически прекращается, если превышен лимит расчетного рабочего времени, необходимого для обслуживания имеющихся в текущей очереди талонов.

2.6. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.7. Время ожидания заявителя после вызова талона электронной очереди составляет одну минуту, в течение которой работник МФЦ не более трех раз с интервалом в 20 секунд осуществляет повторный вызов, если заявитель не подошел. По истечении одной минуты с момента первого вызова талона талон электронной очереди аннулируется.

2.8. Обслуживание заявителя работником МФЦ осуществляется при совпадении сведений, зарегистрированных в системе электронной очереди МФЦ, со сведениями, фактически предъявленными заявителем в окне обслуживания (наименование офиса МФЦ, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, номер и дата выдачи талона электронной очереди, цель обращения).

2.9. По одному талону может быть оказана одна услуга или комплекс услуг, указанных в та-

лоне.

2.10. Вызов заявителя осуществляется работником МФЦ после завершения работы с предыдущим заявителем и формирования бумажного и электронного комплекта документов.

2.11. Перечень категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди, указан в [приложении N 2](#) к настоящему стандарту.

2.12. После завершения обслуживания заявителю предоставляется возможность оценить качество предоставления услуг одним из следующих способов:

- с личного мобильного устройства заявителя в виде ответа на бесплатное СМС-оповещение (предлагается заявителю при получении отдельных категорий услуг);

- через терминальное или иное устройство для оценки качества предоставления услуги, размещенное в МФЦ (при наличии).

2.13. МФЦ обеспечиваются условия доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и предоставляемых услуг, а также оказывается им необходимая помощь в соответствии с требованиями, установленными [пунктами 13-16](#) Правил.

3. Требования к профессиональному обслуживанию

3.1. Обслуживание заявителей осуществляется с учетом следующих требований:

- индивидуальный подход к заявителям;
- оперативное, своевременное и качественное обслуживание заявителей;
- обеспечение максимального эмоционального комфорта для заявителей;
- дружелюбие и приветливость, вежливое и уважительное отношение к каждому заявителю;
- внимание и готовность помочь;
- точная и доступная информация о порядке и условиях предоставления услуг;
- профессионализм, личная ответственность за качество работы.

3.2. При взаимодействии с заявителями обеспечивается соблюдение следующих правил общения:

- работник МФЦ первым приветствует заявителя, в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству (последнее при наличии) и на "вы" вне зависимости от его возраста и социального положения;

- работник МФЦ эмоционально ровно и выдержанно относится ко всем заявителям вне зависимости от личных симпатий и антипатий;

- работник МФЦ внимательно слушает заявителя, не прерывает его, не проявляет нетерпение в разговоре с ним;

- работник МФЦ особое внимание уделяет работе с претензиями заявителей, внимательно выслушивает заявителя и выражает готовность разобраться в возникшей ситуации.

3.3. Форменная одежда работников МФЦ должна соответствовать требованиям [методических рекомендаций](#) по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля "Мои Документы", утвержденных [приказом](#) Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 N 612.

3.4. Работник МФЦ:

- соблюдает должностные инструкции;
- соблюдает правила этики и служебного поведения в процессе предоставления услуг;
- не разглашает 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;

- в случае обнаружения ошибки работника МФЦ, являющейся препятствием в получении услуги заявителем, уведомляет заявителя о наличии выявленной ошибки и предпринимает все воз-

возможные действия для устранения ошибки и недопущения негативных последствий в получении услуги;

- в случае возникновения проблемной (конфликтной) ситуации и невозможности разрешить ее самостоятельно приглашает непосредственного руководителя для урегулирования ситуации либо предлагает заявителю оформить обращение в письменном виде;

- предоставляет книгу отзывов и предложений по просьбе заявителя.

3.5. Работник центра телефонного обслуживания МФЦ (далее - ЦТО МФЦ) при обслуживании заявителей по телефону:

- отвечает на каждый телефонный звонок;

- начинает телефонный разговор (исходящий или входящий звонок) с приветствия заявителя, представляет себя (называет свои фамилию, имя и отчество (последнее при наличии), занимаемую должность) и наименование организации;

- обращается к заявителю по имени и отчеству (последнее при наличии), в случае если заявитель представился, либо используя местоимение "вы";

- отвечает на все вопросы заявителя, относящиеся к компетенции МФЦ. В случае если вопрос заявителя не относится к компетенции МФЦ, работник ЦТО МФЦ уведомляет об этом заявителя, представляет заявителю информацию о том, куда вправе обратиться заявитель по данному вопросу, и по возможности контактные данные (адреса, телефоны).

3.6. Работник МФЦ при обслуживании заявителей в секторе информирования и ожидания:

- приветствует заявителя при входе его в помещение МФЦ;

- выясняет цель посещения МФЦ;

- помогает взять талон электронной очереди на получение услуги или комплекса услуг на основе выявленных потребностей заявителя;

- представляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы;

- представляет необходимые для получения услуги бланки, помогает при необходимости их заполнить;

- при отсутствии очереди у стойки информирования по просьбе заявителя проверяет комплектность документов для получения услуги;

- при необходимости оказывает помощь заявителю в работе с терминальными или иными устройствами для оценки качества предоставления услуги, размещенными в МФЦ (при наличии).

3.7. Работник, ведущий прием заявителя:

- при приеме документов:

- удостоверяет личность заявителя;

- проверяет заявление и документы, которые предоставляются заявителем, на предмет правильности их оформления;

- делает копии с оригиналов документов (если требуется копия документа) с проставлением на копии такого документа отметки о соответствии копии документа его оригиналу, заверяет копии своей подписью с указанием своих учетных данных (должности, фамилии и инициалов) и приобщает к комплекту документов;

- регистрирует заявление и документы, предусмотренные административным регламентом предоставления услуги, в автоматизированной информационной системе многофункциональных центров;

- выдает расписку - уведомление о принятии заявления и документов, ставит подпись, дату приема заявления и документов;

- информирует заявителя, представившего в МФЦ заявление и документы на предоставление услуги:

- о сроке предоставления услуги (планируемой дате выдачи результата предоставления услуги);

- о возможности получения информации о ходе предоставления услуги;

- предупреждает заявителя о намерении временно покинуть рабочее место с целью подписа-

ния документа;

- завершает текущее обслуживание и вызывает следующего заявителя, в случае если заявитель без предупреждения покинул окно и отсутствует более 5 минут;

- предупреждает заявителя о недопустимости обслуживания заявителя в разных окнах одновременно при обнаружении данного факта. Заявитель вправе продолжить прием в одном из окон. После выбора заявителем окна для дальнейшего приема работник МФЦ, чье окно было освобождено, завершает текущий сеанс обслуживания и вызывает следующего заявителя;

- при выдаче документов (в случае если административным регламентом предоставления услуги предусмотрено получение результата оказания услуги в МФЦ):

 - удостоверяет личность заявителя;

 - проверяет документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (в случае если заявитель действует через представителя);

 - выдает результат оказания услуги (ставит подпись, дату выдачи результата услуги) под роспись заявителя.

3.8. Работник МФЦ вправе:

3.8.1. Отказать в обслуживании, если:

- невозможно идентифицировать личность заявителя;

- заявитель не может выразить цель своего обращения в МФЦ;

- заявитель демонстрирует неуважение к работникам МФЦ и иным лицам, находящимся в помещении офиса МФЦ, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали;

- запрашиваемые заявителем услуги не предоставляются в МФЦ (заявителю в этом случае предоставляется устная консультация);

 - заявитель находится в состоянии опьянения;

 - заявитель уже обслуживается в другом окне;

 - выявлено несоответствие сведений, зарегистрированных в системе электронной очереди МФЦ, со сведениями, фактически предъявленными заявителем в окне обслуживания (наименование офиса МФЦ, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, номер и дата выдачи талона электронной очереди, цель обращения).

3.8.2. Воспользоваться тревожной кнопкой (при ее наличии) в случаях угрозы жизни и здоровью людей.

3.9. Работникам МФЦ запрещено:

- принимать от заявителей и передавать заявителям любые пакеты, документы, вещи и иные предметы, за исключением заявлений и документов, принимаемых от заявителей и передаваемых заявителям в процессе предоставления услуг;

- разглашать информацию, доступ к которой ограничен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Астраханской области;

- предоставлять заведомо ложную информацию, дезориентировать заявителя иными способами, в том числе путем предоставления консультаций по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы компетенции работника МФЦ.

4. Требования к обслуживанию заявителей в секторе пользовательского сопровождения

4.1. В целях обеспечения выполнения функций по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме и получении результатов предоставления услуг в МФЦ функционируют секторы пользовательского сопровождения.

4.2. Рабочие места сектора пользовательского сопровождения оборудуются персональными

компьютерами с доступом к федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - ЕПГУ), к подсистеме "Портал государственных и муниципальных услуг Астраханской области" региональной информационной системы "Платформа межведомственного взаимодействия Астраханской области" (далее - региональный портал), официальным сайтам исполнительных органов Астраханской области, 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.

4.3. 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.

4.4. 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.

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

- определение информационного ресурса, на котором доступно получение требуемой услуги;
- поиск услуги на информационном ресурсе;
- порядок заполнения формы запроса о предоставлении услуги;
- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- получение документов и (или) информации, которые направлены в личный кабинет заявителя на ЕПГУ, региональном портале, ином информационном ресурсе, по результатам предоставления услуги;
- помощь в сканировании и печати документов, указанных в [пункте 4.3](#) настоящего раздела.

4.6. В ходе оказания консультационной поддержки заявителя работником МФЦ не допускается выполнение каких-либо действий в личном кабинете заявителя на ЕПГУ, региональном портале или на ином информационном ресурсе.

4.7. 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, региональном портале, ином информационном ресурсе по окончании сеанса обслуживания.

Приложение N 1 к стандарту

Правила предварительной записи в автономное учреждение Астраханской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"

1. Общие положения

1.1. Предварительная запись осуществляется во все офисы МФЦ одним из следующих способов по выбору заявителя:

- через [официальный сайт](#) МФЦ после авторизации в личном кабинете;

- через ЦТО МФЦ по телефонам: (8512) 66-88-07, 66-88-09;
- при личном посещении офисов МФЦ через терминал электронной очереди либо путем обращения к работнику МФЦ.

1.2. Предварительная запись устанавливается не более чем на 30 календарных дней.

1.3. Предварительная запись организуется по всем государственным, муниципальным и дополнительным (сопутствующим) услугам, по которым в МФЦ осуществляется прием запросов и (или) выдача результатов предоставления этих услуг.

1.4. МФЦ осуществляет информирование заявителя об успешном совершении предварительной записи, присвоенном номере талона, дате, времени и месте предварительной записи, в том числе в автоматическом режиме.

1.5. В случае временного изменения режима работы офиса МФЦ (санитарный день, ремонтно-профилактические работы, прочее) осуществляется блокировка предварительной записи заявителей на соответствующий период времени, в связи с чем МФЦ информирует заявителей о невозможности приема в этот день путем размещения информации в доступном для заявителей месте (в офисе МФЦ в зоне информирования граждан, на [официальном сайте МФЦ](#) или по телефону, указанному заявителем при осуществлении предварительной записи в случае его актуальности и доступности).

2. Предварительная запись через официальный сайт МФЦ

2.1. Предварительная запись через [официальный сайт](#) МФЦ осуществляется в режиме онлайн, путем последовательного осуществления заявителем следующих шагов:

- во вкладке "Предварительная запись" необходимо ознакомиться с правилами предварительной записи в МФЦ;

- авторизоваться на [официальном сайте](#) МФЦ через учетную запись 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";

- выбрать офис МФЦ, в котором планируется оформить услугу;

- выбрать интересующую услугу;

- выбрать свободную дату и время посещения из предложенного списка. Если желаемые дата и (или) время приема недоступно для записи, значит возможное время для предварительной записи было забронировано другими заявителями ранее;

- ввести фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;

- указать номер телефона;

- указать адрес электронной почты;

- нажать кнопку "Получить талон".

- нажать кнопку "Распечатать талон" (при необходимости).

2.2. Талон предварительной записи на прием, формируемый через [официальный сайт](#) МФЦ, содержит следующую информацию:

- наименование офиса МФЦ и адрес его местонахождения;

- номер талона и PIN-код, который вводится в терминале электронной очереди при посещении офиса МФЦ до начала приема не менее чем за пять минут до назначенного времени предварительной записи;

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя и адрес его электронной почты (при указании заявителем);

- дата, время предварительной записи на прием, номер окна обслуживания;

- наименование услуги.

3. Предварительная запись через ЦТО МФЦ

Предварительная запись через ЦТО МФЦ осуществляется в рамках режима его работы путем последовательного осуществления заявителем следующих шагов:

- набрать номер телефона ЦТО МФЦ, дождаться ответа оператора;
- сообщить о желании предварительно записаться на прием;
- назвать оператору наименование офиса МФЦ, куда необходимо записаться, интересующую услугу, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, контактные номер телефона и адрес электронной почты для обратной связи, диапазон дат и времени желаемого посещения офиса МФЦ;
- выбрать подходящую свободную дату и время предварительной записи из предложенных оператором;
- получить подтверждение от оператора о предварительной записи и номер талона предварительной записи.

4. Предварительная запись через терминал электронной очереди

4.1. Предварительная запись через терминал электронной очереди осуществляется на прием только в офис МФЦ, где он расположен, в течение рабочего времени данного офиса МФЦ путем последовательного осуществления заявителем следующих шагов:

- на терминале электронной очереди нажать кнопку "Предварительная запись";
- выбрать интересующую услугу;
- выбрать свободную дату и время посещения из предложенного списка. Если желаемые дата и (или) время приема недоступно для записи, значит возможное время для предварительной записи было забронировано другими заявителями ранее;
- ввести фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;
- указать номер телефона;
- нажать кнопку "Получить талон";
- нажать кнопку "Распечатать талон".

4.2. Талон предварительной записи на прием, формируемый через терминал электронной очереди МФЦ, содержит следующую информацию:

- наименование офиса МФЦ и адрес его местонахождения;
- номер талона и PIN-код, который вводится в терминале электронной очереди при посещении офиса МФЦ до начала приема не менее чем за пять минут до назначенного времени предварительной записи;
- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;
- дата, время предварительной записи на прием, номер окна обслуживания;
- наименование услуги.

5. Прочие особенности предварительной записи в МФЦ

5.1. Одна предварительная запись предоставляет заявителю право получить не более трех услуг по одному заявленному наименованию услуги в указанные в талоне электронной очереди дату, время и месте.

5.2. Один заявитель имеет право предварительно записаться в один офис не более трех раз в день.

5.3. В течение рабочего дня, предшествующего дате предварительной записи, работник

структурного подразделения МФЦ осуществляет оповещение в телефонном режиме заявителей, записавшихся по предварительной записи на прием в МФЦ, для подтверждения намерения о посещении МФЦ заявителем.

5.4. В день телефонного оповещения талон предварительной записи аннулируется руководителем структурного подразделения в случае:

- отказа заявителем по собственной инициативе от талона предварительной записи;
- обнаружения факта обращения заявителя по предварительной записи более трех раз в один день;
- в случае отсутствия связи с заявителем после третьей попытки оповещения в телефонном режиме в течение рабочего дня работником МФЦ (с интервалом между звонками не менее 1,5 часа и временем ожидания не менее 30 секунд);
- недействующего номера телефона, указанного заявителем при осуществлении предварительной записи.

5.5. При наличии заявителя в списке предварительной записи и подтверждении личности работник МФЦ осуществляет обслуживание.

5.6. В выбранный день заявителю рекомендуется явиться в офис МФЦ за пять минут до и не позднее пяти минут после назначенного времени и предъявить работнику МФЦ номер талона предварительной записи.

5.7. В день приема талон предварительной записи признается недействительным и аннулируется в случае:

- обнаружения факта обращения заявителя по предварительной записи более трех раз в один день,
- заявителю по одному талону предварительной записи необходимо получить более трех услуг;
- несоответствия фамилии, имени, отчества (последнее при наличии) заявителя, подошедшего на прием в окно обслуживания МФЦ по предварительной записи, фамилии, имени, отчеству (последнее при наличии), которые указаны в талоне предварительной записи;
- несоответствия наименования услуги, фактически запрашиваемой заявителем в окне обслуживания МФЦ по предварительной записи, наименованию услуги, заявленной заявителем при осуществлении предварительной записи;
- несоответствия даты, времени, места фактического обращения заявителя по предварительной записи дате, времени, месту, заявленному заявителем при осуществлении предварительной записи;
- неявки заявителя к установленному времени записи по истечении пяти минут после назначенного времени предварительной записи.

Приложение N 2 к стандарту

Перечень категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди

С изменениями и дополнениями от:

5 апреля 2023 г.

1. Инвалиды и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица.
2. Лица, награжденные знаком "Житель блокадного Ленинграда".
3. Герои Социалистического Труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы.
4. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы.
5. Инвалиды I и II групп.

6. Дети-инвалиды.