



Российская Федерация  
Республика Карелия

## ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 мая 2018 года № 193-П

г. Петрозаводск

#### **Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Карелия**

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

Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Карелия.

Глава  
Республики Карелия



А.О. Парфенчиков

Утвержден  
постановлением Правительства  
Республики Карелия  
от 29 мая 2018 года № 193-П

**Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном  
центре предоставления государственных и муниципальных  
услуг в Республике Карелия**

1. Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Карелия (далее – Стандарт обслуживания заявителей) устанавливает требования к порядку взаимодействия работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Карелия (далее – многофункциональный центр), к должностным обязанностям которых отнесены функции по приему и регистрации запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, консультированию и информированию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре (далее – работники), с физическими и юридическими лицами либо их уполномоченными представителями, обращающимися в многофункциональный центр за предоставлением государственных и муниципальных услуг (далее – заявители), по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, включая вопросы, связанные с однократным обращением заявителя в многофункциональный центр с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в соответствии со статьей 15<sup>1</sup> Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Стандарт обслуживания заявителей доводится до сведения заявителей путем его публикации на официальном сайте многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», размещения в местах обслуживания заявителей в помещениях многофункционального центра и другими способами, обеспечивающими возможность ознакомления с ним неограниченного круга лиц.

3. Взаимодействие работников с заявителями осуществляется при обращении заявителей непосредственно в многофункциональный центр, при обращении заявителей с использованием телефонной сети общего пользования, при обращении заявителей в письменной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также при выезде работника к заявителю в соответствии с пунктом 4<sup>1</sup> Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. При обращении заявителей непосредственно в многофункциональный центр взаимодействие работников с заявителями осуществляется в помещениях территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра, предназначенных для обслуживания заявителей.

5. При осуществлении взаимодействия с заявителями работник:

первым приветствует заявителя;

обращается к заявителю только на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения; если известно имя, отчество (при наличии) заявителя, то использует его (их) в качестве обращения;

одинаково внимательно и вежливо (корректно) относится ко всем заявителям независимо от их возраста, пола, национальности, социального статуса, личных симпатий и антипатий, а также от других обстоятельств;

оперативно и качественно обслуживает заявителей;

стремится обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителей.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременный прием двух заявителей и более одним работником не допускается, за исключением случаев, когда одновременное присутствие двух заявителей и более необходимо для получения государственной или муниципальной услуги.

Во избежание случайного предоставления недостоверной информации, дезориентации заявителя работник не вправе консультировать по вопросам, требующим специальных знаний или выходящим за пределы его компетенции.

6. При обращении заявителя в многофункциональный центр с использованием телефонной сети общего пользования ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании многофункционального центра, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности работника, принявшего телефонный звонок. Если работник, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресуется работнику, обладающему знаниями, позволяющими на них ответить. В случае если поставленные вопросы находятся вне пределов компетенции многофункционального центра, работник спокойно и вежливо поясняет заявителю причину, по которой невозможно ответить на вопросы, дает рекомендации, куда заявитель может обратиться, по возможности предоставляет контактные данные (адрес, номер телефона).

7. Рассмотрение письменных обращений заявителей, поступивших в ходе приема заявителей, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляется в соответствии с положениями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иных нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Ответ на письменное обращение должен содержать указание на дату его поступления, исчерпывающий ответ на поставленные в обращении вопросы,

фамилию, имя и отчество (при наличии) работника, готовившего ответ, его должность, номер контактного телефона и адрес электронной почты.

8. Информирование и консультирование о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре осуществляется работниками по следующим вопросам:

место расположения, график работы многофункционального центра (территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра);

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре;

перечень документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

сроки и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре;

сведения о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, поданных в многофункциональный центр (предоставляются при указании номера расписки, выданной в соответствии с пунктом 12 Стандарта обслуживания заявителей);

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц, руководителей, государственных и муниципальных служащих указанных органов, многофункционального центра, его руководителя и (или) работников;

иные вопросы, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре.

9. Прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется в порядке очереди, определенной с помощью электронной системы управления очередью или по предварительной записи. Регистрация заявителей в электронной системе управления очередью начинается с начала рабочего дня территориально обособленного структурного подразделения (офиса) многофункционального центра и прекращается не ранее чем за 30 минут до окончания рабочего дня многофункционального центра. Предварительная запись на прием осуществляется на официальном сайте многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», по телефону или с использованием электронной системы управления очередью.

10. Прием документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, выдача документов, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляются в соответствии с графиком работы территориально обособленного структурного подразделения (офиса) многофункционального центра, в которое заявитель обратился по вопросам, связанным с предоставлением государственных или муниципальных услуг.

11. При приеме от заявителей документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, при выдаче результатов их предоставления работники удостоверяются в личности заявителя (в наличии

полномочий – в случае если заявителем является уполномоченный представитель физического или юридического лица).

12. При приеме документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, работники проверяют комплектность представленных документов. В случае непредставления заявителем документов, которые он должен представить самостоятельно для получения государственной или муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, работник уведомляет заявителя о возможности получения отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Факт приема документов от заявителя подтверждается распиской, подписанной работником, принявшим документы. Расписка оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается заявителю. В расписке указывается ее регистрационный номер, дата приема документов, дата и место получения результата предоставления государственной или муниципальной услуги.

13. Результаты предоставления государственных или муниципальных услуг выдаются заявителю (представителю заявителя) при предъявлении расписки, указанной в пункте 12 Стандарта обслуживания заявителей.

Получение документов, являющихся результатом предоставления государственных или муниципальных услуг, подтверждается личной подписью лица, получившего документы.

---