



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ВИКТЕРЖЕ
ПУНЧАЛ**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 19 марта 2020 г. № 79

**Об утверждении стандарта обслуживания заявителей
в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл**

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

1. Утвердить стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Председателя Правительства Республики Марий Эл Воронцова С.А.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Правительства
Республики Марий Эл



А.Евстифеев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Республики Марий Эл
от 19 марта 2020 г. № 79

С Т А Н Д А Р Т

обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл

1. Общие положения

1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования к обслуживанию заявителей при их обращении в структурные (в том числе территориально обособленные) подразделения Автономного учреждения Республики Марий Эл «Дирекция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» (далее - МФЦ), осуществляющие взаимодействие с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Настоящий стандарт разработан в целях повышения доступности и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также в целях создания комфортных условий для заявителей.

3. Настоящий стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - правила организации

деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг).

4. Для целей настоящего стандарта используются следующие основные понятия и сокращения:

а) подразделения МФЦ - структурные (в том числе территориально обособленные) подразделения МФЦ, осуществляющие взаимодействие с заявителями;

б) государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, органом исполнительной власти Республики Марий Эл, а также органом местного самоуправления в Республике Марий Эл при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Республики Марий Эл (далее - государственная услуга), - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти Республики Марий Эл, а также органа местного самоуправления в Республике Марий Эл при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Республики Марий Эл (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Марий Эл полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

в) муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления в Республике Марий Эл (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления в Республике Марий Эл (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований Республики Марий Эл, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со статьей 19 указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного

самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами Республики Марий Эл, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав;

г) прочая услуга - прочая услуга, предоставление которой в подразделении МФЦ организовано в соответствии с правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

д) заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в подразделение МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе посредством комплексного запроса, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

е) административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

ж) регламент деятельности МФЦ - размещаемый в свободном доступе для заявителей (в том числе на портале МФЦ) локальный правовой акт МФЦ, устанавливающий порядок деятельности подразделений МФЦ в сфере организации предоставления государственных, муниципальных, дополнительных (сопутствующих) услуг, предоставление которых в подразделениях МФЦ организовано в соответствии с подпунктом «в» пункта 4 правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

з) автоматизированная информационная система МФЦ - автоматизированная информационная система МФЦ, обеспечивающая прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ, а также выполняющая иные функции, установленные правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

и) портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных

и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

к) окно обслуживания - рабочее место работника подразделения МФЦ, специально оборудованное для приема заявителей;

л) электронная система управления очередью (электронная очередь) - программно - аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации и учета заявителя в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику подразделения МФЦ, формирования отчетов о посещаемости подразделения МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников;

м) система голосового оповещения - программно-аппаратное средство электронной системы управления очередью, позволяющее дублировать текущее состояние очереди: при вызове нового заявителя система осуществляет голосовое оповещение о номере очереди и номере окна обслуживания;

н) талон электронной очереди - контрольный листок, удостоверяющий право заявителя на обращение в окно обслуживания за получением услуги в соответствии с очередностью;

о) предварительная запись - заблаговременно согласованное с МФЦ намерение заявителя обратиться за предоставлением определенной услуги в определенное время, реализуемое посредством выбора даты, времени и места (подразделения МФЦ) подачи заявления и документов для получения государственной или муниципальной услуги;

п) единая информационно-справочная служба МФЦ - центр телефонного обслуживания МФЦ, а также иные работники МФЦ, осуществляющие прием и обслуживание вызовов, поступающих по телефону от заинтересованных лиц в МФЦ по вопросам деятельности МФЦ;

р) соглашения о взаимодействии - соглашения о взаимодействии между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Республики Марий Эл, органами местного самоуправления в Республике Марий Эл;

с) порядок (инструкция) организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ - документ, разрабатываемый сторонами соглашения о взаимодействии,

определяющий порядок и особенности организации предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ;

г) портал МФЦ - официальный информационный ресурс МФЦ в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», на котором МФЦ обеспечивает размещение информации, определенной законодательством.

2. Общие требования к организации предоставления услуг в подразделениях МФЦ

5. Здания (помещения) подразделения МФЦ, а также прилегающая территория должны соответствовать требованиям, установленным правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Прием заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с режимом работы подразделения МФЦ, установленным согласно требованиям правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. Здание (помещение) подразделения МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме работы подразделения МФЦ. Информация о режимах работы иных подразделений МФЦ размещается на информационном стенде или на иных источниках информирования в подразделении МФЦ, а также на портале МФЦ.

8. Для организации взаимодействия с заявителями помещение подразделения МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны): сектор информирования и ожидания и сектор приема заявителей. Обслуживание заявителей осуществляется в пределах указанных секторов. Доступ заявителей в служебные помещения МФЦ ограничивается.

9. В целях обеспечения безопасности заявителей и работников подразделения МФЦ, противодействия терроризму, а также в целях контроля качества предоставления услуг в подразделении МФЦ может вестись видео - и аудиозапись.

10. Подразделения МФЦ осуществляют прием заявителей с целью предоставления государственных и муниципальных услуг с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

11. Перечень государственных, муниципальных и прочих услуг, предоставляемых в конкретном подразделении МФЦ, размещается на информационном стенде или на ином источнике информирования,

расположенном в секторе информирования и ожидания соответствующего подразделения МФЦ, а также на портале МФЦ.

12. Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование документов, указанных в абзаце третьем пункта 2 правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в подразделениях МФЦ осуществляются бесплатно.

13. Плата за предоставление дополнительных (сопутствующих) платных услуг взимается в размере и в порядке, определенных локальными правовыми актами МФЦ либо уполномоченными организациями, предоставляющими указанные услуги. Информация о дополнительных (сопутствующих), в том числе платных услугах, оказываемых в подразделении МФЦ, о размерах и порядке их оплаты размещается на информационном стенде или на ином источнике информирования, расположенном в секторе информирования и ожидания соответствующего подразделения МФЦ, а также на портале МФЦ.

14. В подразделениях МФЦ может быть организовано предоставление иных услуг в соответствии с требованиями правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Права и обязанности заявителей и работников подразделений МФЦ, осуществляющих взаимодействие с заявителями

15. При обращении в подразделения МФЦ заявитель вправе:

а) получить государственную или муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги и с единым стандартом предоставления государственной и (или) муниципальной услуги в случае, предусмотренном частью 2 статьи 14 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) получить полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, а именно:

самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами, размещенными в секторе информирования и ожидания, а также с информацией, размещенной на портале МФЦ, посредством

использования рабочих станций, расположенных в указанном секторе;

при обращении к работнику зоны информирования и ожидания получить в устной форме общую информацию о предоставляемых услугах, режиме работы подразделения МФЦ, порядке обслуживания заявителей;

при обращении к работникам в окна обслуживания в установленном настоящим стандартом порядке, если иное не предусмотрено административным регламентом, соглашением о взаимодействии либо порядком (инструкцией) предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ, получить устную консультацию по интересующим его государственным и муниципальным услугам, предоставление которых организовано в подразделениях МФЦ;

в) получить государственные и муниципальные услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

г) обратиться за досудебным (внесудебным) рассмотрением жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг;

д) получить государственные и муниципальные услуги в подразделениях МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии с момента вступления в силу соответствующего соглашения;

е) подать документы на получение необходимой ему услуги и получить документы по результатам предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством, требованиями, установленными административными регламентами, соглашениями о взаимодействии и настоящим стандартом;

ж) оценить качество предоставления государственной или муниципальной услуги;

з) подать заявление для регистрации 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 - единая система идентификации и аутентификации) на безвозмездной основе;

и) получить бесплатный доступ к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системе Республики Марий Эл «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Марий Эл».

16. При обращении в подразделения МФЦ заявитель обязан:

а) соблюдать установленные настоящим стандартом правила;

б) неукоснительно соблюдать требования работников подразделения МФЦ в случае возникновения угрозы жизни людей, а также порчи имущества МФЦ;

в) не допускать демонстрации неуважения к работникам подразделения МФЦ, заявителям и иным лицам, находящимся в здании (помещении) подразделения МФЦ, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали. Не допускать использования нецензурной лексики, оскорбительных высказываний и угроз в адрес работников подразделения МФЦ и иных лиц, посещения подразделения МФЦ в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.

17. Работники подразделений МФЦ вправе:

а) отказать в обслуживании при обращении заявителя с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

б) вызвать сотрудника охраны или правоохранительных органов в случаях угрозы жизни и здоровью, оскорбления, неадекватного, противоправного поведения заявителя.

Работники подразделений МФЦ имеют иные права, установленные действующим законодательством, локальными нормативными актами, настоящим стандартом.

18. Работники подразделений МФЦ обязаны при обслуживании заявителей соблюдать:

а) требования настоящего стандарта;

б) действующее законодательство, в том числе в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) методические рекомендации для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

г) требования соглашений о взаимодействии и порядков (инструкций) предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ;

д) регламент деятельности МФЦ и иные локальные правовые акты МФЦ.

4. Требования к поведению, этике общения и внешнему виду работников подразделений МФЦ, осуществляющих взаимодействие с заявителями

19. Работники подразделений МФЦ, осуществляющие взаимодействие с заявителями, должны:

а) соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения и настоящего стандарта;

б) проявлять корректность и внимательность в обращении с заявителями;

в) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

г) способствовать своим поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

20. Работники подразделений МФЦ, осуществляющие взаимодействие с заявителями, воздерживаются от:

а) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений, а также других обстоятельств;

б) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний;

в) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

г) публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности МФЦ, органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

д) поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником подразделений МФЦ должностных обязанностей, а также должны избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МФЦ или авторитету органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

е) разговоров по телефону или с другими работниками по личным вопросам на рабочем месте в рабочее время, в том числе в присутствии заявителей;

ж) приема пищи на рабочем месте;

з) выполнения на рабочем месте иных действий, не связанных с исполнением своих должностных обязанностей.

21. Работники подразделений МФЦ, осуществляющие взаимодействие с заявителями, должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с заявителями и коллегами.

Для поддержания высокого уровня профессионального обслуживания работники подразделений МФЦ, осуществляющие взаимодействие с заявителями, должны:

а) первыми приветствовать заявителя с доброжелательной интонацией и улыбкой;

б) в процессе общения обращаться к заявителю по имени и отчеству (при наличии), на «Вы», вне зависимости от его возраста и социального положения;

в) предупреждать заявителя о намерении временно покинуть рабочее место в случае необходимости;

г) в случае обнаружения заявителем ошибки, допущенной работником, принести извинения и исправить указанную ошибку;

д) в случае, если заявитель требует предоставить ему телефон директора МФЦ, сообщить телефон приемной МФЦ.

22. Работники подразделений МФЦ, осуществляющие взаимодействие с заявителями в окнах обслуживания и в зоне информирования и ожидания, должны носить одежду, соответствующую единому стилю, требования к которому устанавливаются локальными правовыми актами МФЦ.

Внешний вид работников подразделений МФЦ, осуществляющих взаимодействие с заявителями в окнах обслуживания и в зоне информирования и ожидания, должен соответствовать общепринятому деловому стилю, в том числе должен соответствовать следующим требованиям:

а) официальность, сдержанность;

б) чистота, опрятность, аккуратность;

в) минимальное количество украшений и аксессуаров.

5. Порядок обслуживания заявителей в подразделениях МФЦ

23. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в подразделениях МФЦ обеспечиваются условия обслуживания заявителей, установленные правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе подразделений МФЦ осуществляется посредством:

а) информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в подразделениях МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в подразделениях МФЦ;

б) приема запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса;

в) взаимодействия с органами исполнительной власти Республики Марий Эл и органами местного самоуправления в Республике Марий Эл по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

г) выдачи заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

д) приема, обработки информации из информационных систем органов и организаций, предоставляющих услуги, и выдачи заявителям на основании такой информации документов;

е) выполнения иных функций, установленных нормативными правовыми актами и (или) соглашениями о взаимодействии.

24. Обслуживание заявителей в подразделениях МФЦ осуществляется в порядке очереди, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 25 настоящего стандарта.

Обслуживание заявителя, пропустившего свою очередь, осуществляется в порядке общей очереди.

В подразделениях МФЦ с количеством окон обслуживания более одного (за исключением подразделений, в которых отсутствует соответствующая техническая возможность) прием заявителей осуществляется с помощью электронной системы управления очередью.

В подразделениях МФЦ, оборудованных электронной системой управления очередью, вызов заявителей в окна обслуживания осуществляется с помощью средств указанной системы.

Поэтапный порядок работы электронной системы управления очередью состоит из:

а) выбора заявителем услуги из отображенного на экране терминала электронной очереди перечня услуг;

б) получения талона из терминала электронной очереди (при получении талона в обязательном порядке указываются сведения о заявителе);

в) ожидания заявителем вызова по номеру талона электронной очереди;

г) вызова заявителя по номеру талона электронной очереди.

Выбор необходимой услуги, заполнение данных, оформление и получение талона осуществляется заявителем самостоятельно через терминал электронной системы управления очередью, расположенный в секторе информирования и ожидания подразделения МФЦ.

При возникновении затруднений в выборе услуги или работе с терминалом электронной очереди заявитель вправе обратиться

к работнику, осуществляющему обслуживание в зоне информирования и ожидания подразделения МФЦ.

Заявитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно обслуживания в секторе информирования и ожидания подразделения МФЦ. Информирование об очереди осуществляется путем голосового оповещения и отображения информации на электронном табло в секторе информирования и ожидания с указанием номера талона электронной очереди и назначенного окна обслуживания.

В подразделениях МФЦ, оборудованных электронной системой управления очередью, обслуживание посетителей в окнах обслуживания осуществляется после вызова посетителя работником подразделения МФЦ в соответствии с талоном электронной очереди.

Если заявитель не обращается в окно обслуживания после трехкратного вызова работником подразделения МФЦ, номер талона заявителя исключается из списка заявителей, ожидающих очередь, и работник подразделения МФЦ осуществляет вызов следующего по очереди заявителя с целью соблюдения требований по времени ожидания заявителей в очереди. Заявитель, пропустивший свою очередь, оформляет новый талон электронной очереди.

С целью регистрации заявителя в очереди сведения о заявителе и наименование услуги, указанные в талоне электронной очереди, должны соответствовать данным заявителя, обратившегося в окно обслуживания, и услуге, за которой он фактически обращается. В случае выявления несоответствия работник подразделения МФЦ вправе предложить заявителю получить новый талон, содержащий корректные данные. Далее обслуживание указанного заявителя осуществляется в порядке общей очереди.

Более подробный порядок работы системы электронной очереди может быть установлен регламентом деятельности МФЦ с учетом настроек указанной системы и автоматизированной информационной системы МФЦ.

25. Ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам войн, инвалидам I и II групп при предъявлении ими соответствующих подтверждающих документов обеспечивается возможность обслуживания в подразделениях МФЦ без предварительной записи вне очереди. Иные лица могут быть обслужены вне очереди в случае, если это предусмотрено действующим законодательством.

В подразделениях МФЦ, оборудованных электронной системой управления очередью, для лиц, которые в соответствии с настоящим стандартом имеют право на обслуживание вне очереди, с помощью электронной системы управления очередью применяется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности обслуживания вне основной очереди.

26. В целях удобства обслуживания обращение заявителей в подразделения МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи. Для приема заявителей по предварительной записи в подразделениях МФЦ могут быть выделены отдельные окна обслуживания.

Предварительная запись осуществляется заявителем следующими способами:

а) через терминал электронной очереди при обращении в подразделение МФЦ, оборудованное электронной системой управления очередью (по режиму работы подразделения МФЦ);

б) при обращении на телефон единой информационно-справочной службы МФЦ (по режиму работы указанной службы);

в) через портал МФЦ при условии регистрации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (круглосуточно).

Обслуживание заявителя по предварительной записи обеспечивается в случае его обращения в подразделение МФЦ не позднее времени, указанного им при осуществлении предварительной записи. В случае обращения заявителя по истечении указанного времени обслуживание заявителя осуществляется в порядке общей очереди.

Более подробный порядок предварительной записи для получения государственных и муниципальных услуг может быть установлен регламентом деятельности МФЦ с учетом настроек электронной системы управления очередью и автоматизированной информационной системы МФЦ.

6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ

27. В целях качественного предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие работника подразделения МФЦ с заявителями включает в себя следующие этапы:

а) консультирование (информирование) по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, организации деятельности МФЦ (при необходимости);

б) прием документов работником подразделения МФЦ, осуществляющего прием заявителей;

в) информирование о ходе предоставления услуги;

г) выдача документов по результатам оказания государственных или муниципальных услуг;

д) прием жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, а также выдача результатов их рассмотрения.

28. Основными принципами консультирования заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных

и муниципальных услуг в подразделениях МФЦ являются:

- а) открытость информации, затрагивающей интересы заявителей;
- б) достоверность и полнота предоставляемой информации;
- в) четкость в изложении информации;
- г) удобство получения информации;
- д) своевременность и оперативность предоставления информации;
- е) доступность и равные условия на получение информации;
- ж) бесплатность предоставления информации.

29. Консультирование (информирование) заявителей осуществляется по вопросам:

- а) адресов и режимов работы подразделений МФЦ;
- б) телефона информационно-справочной службы МФЦ;
- в) порядка предоставления услуги, перечня документов, необходимых для получения услуги, если иное не предусмотрено административным регламентом, соглашением о взаимодействии либо порядком (инструкцией) предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ;
- г) о ходе выполнения запросов о предоставлении услуг;
- д) сроков предоставления услуги;
- е) размеров государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг;
- ж) по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

30. В целях удобства заявителей консультирование (информирование) заявителей по вопросам предоставления услуг осуществляется в подразделениях МФЦ:

- а) при личном обращении в подразделение МФЦ, осуществляющее прием заявителей (в том числе в окно предварительной консультации (при наличии));
- б) посредством информационно-справочной службы МФЦ;
- в) посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах или на иных источниках информирования, размещаемых в секторе информирования и ожидания подразделения МФЦ.

В случае личного обращения заявителя в подразделение МФЦ с целью получения консультации по вопросам предоставления государственных или муниципальных услуг соответствующая информация предоставляется работниками подразделения МФЦ в устной форме.

Заявитель может самостоятельно ознакомиться с информацией, необходимой для получения государственных и муниципальных услуг, на информационных стендах или на иных источниках информирования, размещаемых в секторе информирования и ожидания подразделения

МФЦ, на портале МФЦ, доступ к которому организован на рабочей станции в секторе информирования и ожидания подразделения МФЦ.

В случае если устный ответ на запрос и (или) информация, полученная заявителем самостоятельно, не носит исчерпывающий характер, заявителю разъясняется порядок направления запроса в письменной форме, а также другие способы получения информации в соответствии с действующим законодательством.

Консультирование (информирование) заявителя посредством информационно - справочной службы осуществляется по многоканальному номеру телефона единой информационно - справочной службы МФЦ, сведения о котором размещаются в свободном доступе для заявителей, в том числе на портале МФЦ.

При ответах на телефонные звонки работники подразделений МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам, относящимся к компетенции МФЦ.

31. При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии работник подразделения МФЦ обязан при приеме запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе комплексных запросов, и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - документ, удостоверяющий личность).

Не допускается прием заявлений и документов, необходимых для получения услуг, выдача документов по результатам предоставления услуг без представления документа, удостоверяющего личность заявителя, а также в случаях возникновения сомнения в тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографиях в документе, удостоверяющем личность, в действительности документа, удостоверяющего личность.

Документы, удостоверяющие личность заявителя, должны быть представлены в подлиннике, проведение процедуры идентификации на основании копий документов не допускается.

32. Основанием для приема запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг является обращение заявителя в подразделение МФЦ с комплектом документов, необходимых для получения соответствующей услуги.

Прием запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги осуществляется при личном обращении заявителя в подразделение МФЦ.

Отказ в приеме документов на оказание государственных и муниципальных услуг возможен в случаях, предусмотренных действующим законодательством и стандартами предоставления

государственных (муниципальных) услуг, установленными административными регламентами.

От имени юридических лиц, физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом требований, установленных в административном регламенте, могут обращаться уполномоченные представители, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами (для юридического лица) без доверенности либо действующие на основании доверенности, оформленной в установленной законом порядке.

От имени физических лиц в возрасте до 14 лет запрос о предоставлении государственной или муниципальной услуги подают законные представители (родители, усыновители, опекуны).

33. Работник подразделения МФЦ, осуществляющий прием документов:

а) проверяет наличие талона электронной очереди и соответствие указанного талона требованиям, установленным настоящим стандартом (для подразделений, оборудованных электронной системой управления очередью);

б) устанавливает личность заявителя на основании документов, удостоверяющих личность, с учетом правил, указанных в пункте 31 настоящего стандарта;

в) проверяет полномочия заявителя;

г) проверяет наличие всех необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги документов, исходя из соответствующего перечня документов, установленных административными регламентами;

д) проверяет соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам, ставит отметку о представлении заявителем подлинника в случаях, когда представленные копии документов не заверены в установленном законодательством порядке и не требуют обязательного нотариального удостоверения;

е) при отсутствии необходимых документов, несоответствии представленных документов требованиям нормативных правовых актов работник подразделения МФЦ предлагает заявителю прекратить прием документов и разъясняет, что на основании представляемых заявителем документов органом, предоставляющим услугу, может быть принято решение о возврате документов без рассмотрения, о приостановлении или об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги; предлагает принять меры по устранению обнаруженных недостатков. Если заявитель, несмотря на данные ему разъяснения, откажется прекратить прием документов, работник подразделения МФЦ

принимает комплект документов с проставлением в расписке (описи) в получении документов соответствующей отметки о предупреждении заявителя, за исключением случаев, когда в соответствии с действующим законодательством или административным регламентом имеются основания для отказа в приеме документов;

ж) формирует комплект документов заявителя в электронном виде (при необходимости) и на бумажном носителе для передачи в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, если иное не предусмотрено административным регламентом и (или) порядком (инструкцией) организации предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ;

з) оформляет расписку (опись) в получении документов по установленной форме;

и) предлагает заявителю оценить качество оказания услуг;

к) информирует о возможностях получения услуг в электронном виде.

34. Прием документов осуществляется только при личном присутствии заявителя в окне обслуживания.

В целях обеспечения режима конфиденциальности персональных данных и иной информации, предоставляемой заявителем, в окне приема и выдачи документов одновременно осуществляется обслуживание одного заявителя. Допускается одновременное обслуживание в окне обслуживания двух и более заявителей или нахождение в окне обслуживания иных лиц в случае, если их участие необходимо для совершения административных процедур в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление государственных и муниципальных услуг.

Допускается одновременное нахождение в окне обслуживания заявителя и сопровождающего его лица в случае, если заявитель имеет стойкие расстройства функции зрения, слуха или самостоятельного передвижения.

Передача комплекта принятых от заявителя документов в орган, предоставляющий соответствующую услугу, из МФЦ и передача документов по результатам предоставления услуги из органа, предоставляющего соответствующую услугу, осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии.

35. В любое время с момента приема и регистрации в подразделении МФЦ запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о прохождении административных процедур по документам, представленным им для получения услуги в подразделении МФЦ. Для получения таких сведений заявитель называет дату и индивидуальный порядковый номер запроса (номер, указанный

в расписке (описи) о принятии документов, выданной в подразделении МФЦ). Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им запрос о предоставлении услуги.

Заявитель может самостоятельно отследить статус исполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги в личном кабинете на портале МФЦ в случае, если при подаче запроса был указан номер документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета.

36. Способ получения документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги указывается заявителем в запросе о предоставлении соответствующей услуги при приеме документов, если иное не предусмотрено действующим законодательством или административным регламентом.

В подразделениях МФЦ, оборудованных электронной системой управления очередью, выдача документов осуществляется на основании талонов, полученных с помощью указанной системы.

При личном обращении в подразделение МФЦ документы по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги выдаются заявителю (в том числе уполномоченному представителю), предъявившему следующие документы:

а) документ, удостоверяющий личность;

б) документ, подтверждающий полномочия уполномоченного представителя (в случае обращения уполномоченного представителя);

в) расписку (опись) в получении документов с регистрационным номером, датой и подписью работника подразделения МФЦ, выданную заявителю в день подачи запроса о предоставлении услуги.

В случае обращения заявителя за выдачей документов без расписки (описи) в получении документов выдача документов по результатам предоставления услуги может быть осуществлена при наличии технической возможности установить регистрационный номер заявления по данным, удостоверяющим личность заявителя.

37. Если заданный заявителем вопрос выходит за рамки компетенции работника, который осуществляет обслуживание, либо возникла спорная ситуация, работник подразделения МФЦ имеет право обратиться за консультацией к другому работнику МФЦ, в том числе старшему по должности.

38. Для повышения уровня информированности граждан о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме работники подразделений МФЦ при обслуживании заявителей руководствуются методическими рекомендациями для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по информированию граждан

о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, одобренными Консультативным советом по вопросам развития и эксплуатации инфраструктуры электронного правительства при Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

39. Работникам подразделений МФЦ запрещено принимать от заявителей любые подарки и иные предметы, за исключением документов (в том числе на электронном носителе), передаваемых заявителем в процессе оказания им услуг в МФЦ.

7. Выезд работника подразделения МФЦ к заявителю

40. МФЦ может по запросу заявителя обеспечивать выезд работника подразделения МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату. Порядок исчисления платы за выезд работника подразделения МФЦ к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника подразделения МФЦ осуществляется бесплатно, утверждаются Правительством Республики Марий Эл.

41. Услуга выезда работника подразделения МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг оказывается по предварительной записи, которая осуществляется по телефону единой информационно - справочной службы МФЦ либо при личном обращении в подразделение МФЦ.

42. В случае выезда работника подразделения МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг обслуживание заявителя осуществляется с учетом требований, предусмотренных настоящим стандартом.

8. Заключительные положения

43. Действие настоящего стандарта распространяется на работников МФЦ, которые осуществляют взаимодействие с заявителями, а также на заявителей и иных лиц, обратившихся в МФЦ.

44. Контроль за исполнением требований настоящего стандарта осуществляется директором МФЦ.

45. Неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего стандарта работниками подразделений МФЦ влечет

их ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

46. Дополнительные правила обслуживания заявителей, не противоречащие настоящему стандарту, могут устанавливаться регламентом деятельности МФЦ и иными локальными правовыми актами МФЦ, размещаемыми в свободном доступе для заявителей, в том числе на портале МФЦ.

