



ПРАВИТЕЛЬСТВО
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.11.2022

№ 1127

г. Благовещенск

О внесении изменений в
постановление Правительства
Амурской области
от 09.04.2018 № 155

В целях совершенствования механизма правового регулирования и в связи с кадровыми изменениями Правительство Амурской области **п о с т а н о в л я е т:**

Внести в постановление Правительства Амурской области от 09.04.2018 № 155 «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Амурской области» (в редакции постановления Правительства Амурской области от 02.07.2019 № 356) изменения согласно приложению к настоящему постановлению.

Губернатор Амурской области



В. А. Орлов

Приложение
к постановлению Правительства
Амурской области
от 21.11.2022 № 1124

Изменения, вносимые в постановление Правительства Амурской области от 09.04.2018 № 155 «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Амурской области»

1. Пункт 2 постановления изложить в следующей редакции:

«2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Амурской области Пузанова П.И.».

2. В стандарте обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Амурской области:

1) в разделе I:

а) пункт 1.2 изложить в следующей редакции:

«1.2. Предоставление услуги на базе МФЦ организовано путем:

консультирования заявителя по вопросам предоставления услуги (выявление потребности заявителя в получении услуги, представление заявителю сведений об условиях и порядке получения запрашиваемой услуги, выяснение у заявителя сведений, необходимых для предоставления услуги);

заполнения запросов о предоставлении услуг, в том числе посредством автоматизированных информационных систем (далее – АИС) МФЦ;

осуществления приема документов на предоставление услуги (идентификация и аутентификация заявителя, проверка полномочий заявителя на подачу заявления и документов на предоставление услуги, регистрация принимаемых документов в АИС МФЦ, входящий контроль комплектности принимаемых документов, входящий контроль соответствия принимаемых документов установленным требованиям, выдача заявителю расписки в приеме документов);

осуществления выдачи результата предоставления услуги;

информирования о ходе предоставления услуги;

осуществления выдачи результата предоставления услуги, не предусматривающего подачу заявления;

осуществления выдачи заявителю сведений из информационных систем федеральных органов государственной власти, предоставляющих услуги в виде справок (выписок), заверяемых уполномоченным сотрудником МФЦ.»;

б) пункт 1.4 изложить в следующей редакции:

«1.4. МФЦ осуществляет свою деятельность по организации предоставления услуг бесплатно, за исключением взимания государственных

пошлин и плат в случаях, предусмотренных законодательством, оплата которых осуществляется через платежные терминалы (терминалы для электронной оплаты), расположенные в «окнах» приема заявителей.»;

в) пункт 1.6 изложить в следующей редакции:

«1.6. Организация предоставления услуг в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» в рамках заключенных соглашений о взаимодействии между государственным автономным учреждением Амурской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области» и органами, предоставляющими услуги (далее соответственно – ГАУ «МФЦ Амурской области», соглашение о взаимодействии).»;

г) дополнить пунктом 1.9 следующего содержания:

«1.9. Для обеспечения безопасности и оперативного контроля деятельности МФЦ во время приема заявителей ведется видеонаблюдение и аудиозапись. Соответствующая информация размещается на стенде в секторе информирования и ожидания в помещении МФЦ.»;

2) в разделе II:

а) наименование изложить в следующей редакции:

«II. Требования к обслуживанию и правила взаимодействия с заявителями»;

б) подпункты 2.2.3, 2.2.4 пункта 2.2 изложить в следующей редакции:

«2.2.3. Выдача талонов электронной очереди прекращается за 15 минут до конца рабочего дня, если обращение заявителя связано с осуществлением выдачи результата предоставления услуги, и за 60 минут до конца рабочего дня, если обращение заявителя связано с предоставлением услуги путем приема заявлений и документов для ее предоставления.

2.2.4. В случае если заявитель обратился за предоставлением услуги незадолго до закрытия МФЦ, специалист МФЦ оценивает возможность предоставления услуги до конца рабочего дня.

В случае если предоставление услуги невозможно ввиду большого количества времени, необходимого для предоставления услуги, специалист МФЦ информирует заявителя о возможности получения услуги в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://www.gosuslugi.ru/>) (далее – ЕПГУ) (если услуга предоставляется в электронной форме) или предлагает заявителю осуществить предварительную запись для обращения в МФЦ на удобное для заявителя время либо обратиться в МФЦ в другой день, взяв талон электронной очереди в соответствии с целью обращения (если предоставление услуги в электронной форме невозможно).»;

в) в пункте 2.3:

абзац второй подпункта 2.3.2 после слова «Идентификация» дополнить словами «и аутентификация»;

дополнить подпунктом 2.3.3 следующего содержания:

«2.3.3. Специалист МФЦ уточняет наличие у заявителя подтвержденной

учетной записи на ЕПГУ и предлагает заявителю пройти процедуру 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» (в случае отсутствия у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ).»;

г) в абзаце четвертом подпункта 2.4.2 пункта 2.4 слова «МФЦ Амурской области» заменить словами «ГАУ «МФЦ Амурской области»»;

д) в пункте 2.6:

подпункт 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«2.6.2. Прекратить обслуживание в случае демонстрации заявителем неуважения к специалистам МФЦ и иным лицам, находящимся в помещении МФЦ, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали, этическим нормам поведения (в том числе ведение телефонных разговоров, мешающих специалистам МФЦ осуществлять прием документов), до времени прекращения заявителем указанных действий.»;

дополнить подпунктом 2.6.3 следующего содержания:

«2.6.3. Пригласить начальника отделения (начальника офиса), главного специалиста по приему МФЦ, иного сотрудника МФЦ для совместной идентификации личности заявителя при возникновении неустрашимых сомнений в визуальном сходстве заявителя с фотографией в паспорте гражданина Российской Федерации или ином предъявленном документе, удостоверяющем личность заявителя. В случае подтверждения сомнений прием прекращается.»;

е) в подпункте 2.9.3 пункта 2.9 слово «здании» заменить словом «помещении»;

3) раздел IV изложить в следующей редакции:

«IV. Общие правила обслуживания заявителей по телефону РЦТО

4.1. Первоначальную обработку входящих звонков осуществляет виртуальный робот-консультант (далее – робот-консультант).

4.2. Обработка звонков роботом-консультантом осуществляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

4.3. Робот-консультант:

отвечает на вопросы заявителя;

запрашивает у заявителя уточняющие сведения;

качественно консультирует по услугам;

предоставляет информацию о статусе исполнения услуги, об офисах МФЦ; помогает заявителям записаться на прием.

4.4. Все разговоры заявителей с роботом-консультантом записываются и хранятся не менее 6 месяцев.

4.5. В случае, если робот-консультант не может ответить на поступивший от заявителя вопрос, звонок переводится на специалиста РЦТО.

4.6. Специалист РЦТО обязан отвечать на каждый телефонный звонок. При этом время ожидания ответа заявителем не должно превышать трех сигналов.

4.7. Специалист РЦТО, начиная телефонный разговор (исходящий или входящий звонок), должен вежливо и доброжелательно поприветствовать заявителя, представить себя (назвать свое имя) и наименование организации, внимательно выслушать заявителя.

4.8. В помещении при проведении телефонной консультации должно быть тихо.

4.9. В случае технических помех связи, препятствующих продолжению разговора, необходимо в вежливой форме предложить заявителю повторить звонок либо перезвонить самому специалисту РЦТО в случае, если звонок совершает специалист РЦТО. Если во время разговора связь прервалась, перезванивает тот, кто позвонил.

4.10. В случае если заявитель представился, специалист РЦТО должен обращаться к заявителю по имени и отчеству (при наличии) либо используя местоимение «вы».

4.11. Специалист РЦТО обязан отвечать на все вопросы заявителя, относящиеся к компетенции МФЦ. В случае если вопрос заявителя не относится к компетенции МФЦ, специалист РЦТО уведомляет об этом заявителя, представляет заявителю информацию о том, куда вправе обратиться заявитель по данному вопросу, и по возможности контактные данные (адреса, телефоны).»;

4) приложение к Стандарту изложить в новой редакции согласно приложению к настоящим изменениям.

Приложение
к изменениям, вносимым в
постановление Правительства
Амурской области от 09.04.2018 № 155
«Об утверждении стандарта
обслуживания заявителей при
организации предоставления
государственных и муниципальных
услуг в многофункциональных центрах
предоставления государственных и
муниципальных услуг на территории
Амурской области»

Перечень

категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди при обращении в
многофункциональные центры предоставления государственных и
муниципальных услуг на территории Амурской области

№ п/п	Категория	Комментарий	Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории
1	2	3	4
1.	Ветераны Великой Отечественной войны	Лица, указанные в пункте 1 статьи 2 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»	Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10.11.1978 № 907 «О мерах по дальнейшему улучшению материально-бытовых условий участников Великой Отечественной войны»; удостоверение о праве на льготы, выданное в соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 27.02.1981 № 220 «О распространении льгот, установленных постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10.11.1978 № 907 для участников Великой Отечественной войны из числа военнослужащих и партизан, на вольнонаемный состав действующей

1	2	3	4
			<p>армии»; удостоверение о праве на льготы, выданное в соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 14.05.1985 № 416 «О распространении льгот, установленных для участников Великой Отечественной войны, на граждан, работавших в период блокады г. Ленинграда на предприятиях, в учреждениях и организациях города и награжденных медалью «За оборону Ленинграда»; удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 05.10.1999 № 1122 «Об удостоверениях ветерана Великой Отечественной войны»</p>
2.	Инвалиды Великой Отечественной войны	Лица, указанные в статье 4 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»	Удостоверение инвалида Великой Отечественной войны, удостоверение инвалида о праве на льготы, выданные в соответствии с постановлением Совета Министров СССР от 23.02.1981 № 209 «Об утверждении Положения о льготах для инвалидов Отечественной войны и семей погибших военнослужащих»
3.	Инвалиды I, II групп, дети-инвалиды	Лица, признанные инвалидами соответствующих групп согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 05.04.2022 № 588 «О признании лица инвалидом»	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24.11.2010 № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом,

1	2	3	4
			выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления»