



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.05.2024

№ 275

*О внесении изменения в  
постановление администрации  
Владимирской области  
от 23.11.2021 № 747*

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Владимирской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление администрации Владимирской области от 23.11.2021 № 747 «Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в государственном бюджетном учреждении Владимирской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Владимирской области» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Губернатора области, курирующего вопросы промышленности и экономической политики.

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

И.о.Губернатора Владимирской области



А.А.Ремига

Стандарт  
обслуживания заявителей в государственном бюджетном  
учреждении Владимирской области «Многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг Владимирской  
области»

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей в государственном бюджетном учреждении Владимирской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - Стандарт, МФЦ) устанавливает порядок взаимодействия работников структурных подразделений МФЦ с заявителями, обратившимися с заявлением (запросом) в МФЦ о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, предусмотренных в пункте 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 (далее - услуги, Правила).

1.2. Для целей Стандарта используются следующие понятия:

категория заявителей - круг лиц, обладающих в соответствии с законодательством Российской Федерации правом на получение услуги в МФЦ;

информирование заявителей - предоставление общей информации о порядке предоставления услуг в МФЦ, порядке взаимодействия МФЦ и заявителей без проверки документов заявителя на соответствие требованиям нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуг;

консультирование заявителей - разъяснение заявителю порядка предоставления услуги в МФЦ, в том числе оценка представленных документов заявителя на соответствие требованиям нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуги, установление категории заявителя и регистрация оказанной консультации в автоматизированной информационной системе МФЦ.

1.3. Стандарт включает в себя:

общие положения;

правила обслуживания заявителей в МФЦ;

основные требования к ведущему администратору при взаимодействии с заявителем;

порядок действий ведущего администратора, находящегося в секторе информирования и ожидания, секторе приема заявителей, секторе пользовательского сопровождения и ведущего администратора, отвечающего на телефонные звонки по отдельной телефонной линии (далее - ОТЛ) при информировании заявителей (далее – ведущий администратор, ведущий администратор ОТЛ);

правила консультирования заявителей в МФЦ;

порядок действий ведущего администратора, осуществляющего прием документов и выдачу документов по результатам предоставления услуги в МФЦ;

порядок действий ведущего администратора, осуществляющего организационно-техническую поддержку в секторе пользовательского сопровождения;

порядок приема заявителей в МФЦ по предварительной записи;

порядок действий при выездном обслуживании заявителей.

## 2. Правила обслуживания заявителей в МФЦ

2.1. Обслуживание заявителей осуществляется в пределах установленного графика (режима) работы.

Прием заявителей в МФЦ, расположенном на территории муниципального образования осуществляется в соответствии со следующим графиком (режимом) работы, но не менее 4 часов в день 5 дней в неделю:

в муниципальном образовании с численностью населения более 15 тыс. человек - с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из выходных дней, а также в один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов;

в муниципальном образовании с численностью населения до 25 тыс. человек - не менее 30 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения от 25 до 100 тыс. человек - не менее 40 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения от 100 тыс. до 1 млн. человек - не менее 50 часов в неделю;

График (режим) бесплатного выездного обслуживания заявителей определяется из расчета не менее 2 дней в месяц по 3 часа в день.

Актуальная информация о графике (режиме) работы МФЦ размещается на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [mfc33.ru](http://mfc33.ru) (далее - официальный сайт).

В целях подачи в МФЦ заявления для предоставления услуг и получения документов, являющихся результатом предоставления услуг, заявителям обеспечивается возможность предварительной записи посредством официального сайта с идентификацией заявителя через федеральную государственную информационную систему «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА) или по ОТЛ: 8 (4922) 77-30-77, при использовании терминала управления электронной очередью. Информация о способах предварительной записи размещается на официальном сайте.

В целях обеспечения заявителям возможности самостоятельного получения услуг в электронном виде в помещениях МФЦ организован сектор пользовательского сопровождения.

2.2. Прием заявителей для подачи документов, необходимых для предоставления услуг, и выдача заявителям документов, являющихся результатом предоставления услуг, осуществляются в окнах приема и выдачи документов, расположенных в секторе приема заявителей, по талонам электронной очереди.

Информация о технологических перерывах в работе окон для приема и выдачи документов размещается в окне приема и выдачи документов.

Выдача талонов электронной очереди и вызов заявителей в сектор приема заявителей начинаются с 8.30.

Выдача талонов электронной очереди завершается за 30 минут до окончания работы МФЦ в соответствии с установленным графиком (режимом) работы.

Вызов заявителей в сектор приема заявителей и их обслуживание в окнах приема и выдачи документов завершаются по окончании работы МФЦ.

В случае если заявитель, получивший талон электронной очереди, не был вызван в сектор приема заявителей в связи с окончанием работы МФЦ, ведущий администратор:

информирует заявителя о возможности получения услуги в электронной форме посредством обращения на Единый портал (если предоставление услуги возможно в электронной форме);

предлагает заявителю обратиться в МФЦ в другой день по предварительной записи и осуществляет предварительную запись заявителя.

2.3. В одном окне приема и выдачи документов осуществляется обслуживание одного заявителя по одному талону электронной очереди.

Допускается одновременное обслуживание в окне приема и выдачи документов двух и более заявителей в случае, если их участие необходимо для совершения административных процедур в соответствии с законодательством Российской Федерации, регламентирующим предоставление услуг.

2.4. Вызов заявителей в окно приема и выдачи документов осуществляется посредством голосового оповещения электронной системы управления очередью (далее - голосовое оповещение) по талонам электронной очереди по направлениям «прием документов», «выдача результата».

Время ожидания ведущим администратором заявителя при вызове посредством голосового оповещения (далее - вызов) составляет две минуты, затем следует повторный вызов (повторный вызов может осуществляться не более двух раз с интервалом не более 30 секунд). В случае если заявитель, талон электронной очереди которого был вызван посредством голосового оповещения, не явился в окно приема и выдачи документов в течение 30 секунд после второго повторного вызова, вызывается следующий заявитель. Общее время ожидания заявителя после первого вызова не должно превышать трех минут. Заявителю, пропустившему вызов, необходимо взять новый талон электронной очереди.

2.5. В случае возникновения вопросов, связанных с порядком обслуживания, заявитель вправе обратиться к ведущему администратору сектора информирования и ожидания.

2.6. В МФЦ осуществляется обслуживание заявителей (взаимодействие с заявителем) по следующим направлениям:

прием документов, необходимых для предоставления услуг, выдача документов по результатам предоставления услуг;

информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления услуг в МФЦ, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении услуг:

консультационная и организационно-техническая поддержка при получении услуг в электронном виде при работе с порталом Госуслуг, порталами органов, предоставляющих услуги и другими электронными ресурсами;

по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг в МФЦ.

### 3. Основные требования к ведущему администратору при взаимодействии с заявителем

3.1. Ведущий администратор при взаимодействии с заявителем обязан: вежливо приветствовать заявителя первым, внимательно выслушивать заявителя;

проявлять корректность, вежливость и доброжелательность по отношению к заявителю на протяжении всего процесса взаимодействия, а также соблюдать правила делового этикета;

избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МФЦ или авторитету федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления, государственных учреждений, организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг (далее - органы власти, учреждения, организации);

исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне;

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

не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, отдельным гражданам;

проявлять выдержку и быть готовым к неадекватному поведению заявителя, в том числе проявлению агрессии;

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

3.2. Ведущий администратор при взаимодействии с заявителем не должен допускать:

проявление грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие взаимодействию при предоставлении услуг;

любые виды высказываний и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических и религиозных предпочтений;

высказывания или комментарии, выражающие свое мнение, касающиеся действий органов власти, учреждений, организаций;

прием пищи, разговоры по телефону или с другими работниками МФЦ по личным вопросам.

3.3. Внешний вид ведущего администратора должен соответствовать

единому фирменному стилю «Мои Документы» в соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы».

3.4. Ведущий администратор не обслуживает заявителя, проявляющего агрессию и угрожающего своим поведением общественному порядку и безопасности, а также в случае наличия у заявителя признаков опьянения, заявителя, оскорбляющего человеческое достоинство и общественную нравственность, и при необходимости сообщает руководителю для вызова сотрудника полиции с целью принятия мер в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.5. Требования, установленные в пунктах 3.1 и 3.2 Стандарта, выполняются также ведущими администраторами ОТЛ при взаимодействии с заявителем по телефону.

#### 4. Порядок действий ведущего администратора, ведущего администратора ОТЛ при информировании заявителей

4.1. Общие положения об информировании заявителей.

4.1.1. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

посредством ОТЛ;

ведущим администратором при личном обращении заявителя в МФЦ.

4.1.2. Информирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

перечень услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

режим работы и адреса МФЦ, время приема документов, необходимых для предоставления услуг и выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуг;

стадия (ход) рассмотрения запроса о предоставлении услуг, в том числе готовность и поступление в МФЦ результатов предоставления услуг (за исключением информирования по ОТЛ);

наименование, место нахождения, график работы, контактные телефоны органов власти, учреждений, организаций (за исключением информирования по ОТЛ);

категории заявителей;

перечень документов, необходимых для предоставления услуг;

документы, являющиеся результатом предоставления услуг;  
сроки предоставления услуг;  
основания для отказа в приеме документов и для отказа в предоставлении услуг;

общая информация о размерах государственной пошлины, иных платежей, установленных нормативными правовыми актами, уплачиваемых заявителем при получении услуг, и порядке их уплаты;

нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений органов власти, учреждений, организаций в ходе предоставления услуг.

Информирование заявителей по указанным вопросам осуществляется на основании положений административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также заключенных соглашений о взаимодействии при предоставлении услуг с органами власти, учреждениями, организациями.

4.1.3. Ведущий администратор или ведущий администратор ОТЛ при информировании заявителей руководствуются следующими основными принципами: актуальность, достоверность, четкость в изложении, полнота и доступность информации.

Если заявителем запрашивается информация об услуге, предоставление которой в МФЦ не осуществляется, ведущий администратор или ведущий администратор ОТЛ рекомендует заявителю получить запрашиваемую информацию на Едином портале, электронных сервисах органов, предоставляющих государственные, муниципальные услуги.

#### 4.2. Особенности информирования заявителя посредством ОТЛ.

4.2.1. При информировании заявителя о порядке предоставления интересующей его услуги ведущий администратор или ведущий администратор ОТЛ обращает внимание заявителя, что перечень документов, необходимых для предоставления услуги, может быть изменен в зависимости от конкретной ситуации заявителя и по результатам проверки документов, представленных заявителем непосредственно в МФЦ.

4.2.2. Ведущий администратор или ведущий администратор ОТЛ информирует заявителя, что прием в МФЦ осуществляется только при предъявлении заявителем паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, предусмотренного законодательством Российской Федерации.

#### 4.3. Особенности информирования заявителя ведущим администратором

при личном обращении в МФЦ.

4.3.1. Первичное взаимодействие с заявителем, обратившимся в МФЦ, осуществляет ведущий администратор в секторе информирования и ожидания.

4.3.2. Ведущий администратор в секторе информирования и ожидания: оказывает помощь заявителю в получении талона электронной очереди; информирует заявителя о порядке организации предоставления услуг в МФЦ, а также о требованиях к предоставлению услуг, установленных административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг или иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг;

уточняет у заявителя наличие документа, удостоверяющего личность, документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

информирует заявителя о важности указания максимально полных контактных данных, в том числе и об адресе электронной почты, при подаче заявления и документов в МФЦ;

уточняет у заявителя наличие платежного документа, подтверждающего оплату государственной пошлины или внесение платы за предоставление услуги, а в случае его отсутствия предлагает заявителю произвести оплату;

с согласия заявителя проверяет комплектность документов, необходимых для предоставления интересующей его услуги;

информирует заявителя о возможности получить услугу в электронном виде через Единый портал;

предлагает заявителю получить логин и пароль для доступа к ЕСИА в случае его отсутствия;

предлагает обратиться в сектор пользовательского сопровождения для самостоятельного получения услуги в электронном виде в соответствии с разделом 7 Стандарта;

по просьбе заявителя предоставляет информацию о стадии (ходе) рассмотрения запроса о предоставлении услуги, в том числе о готовности и поступлении в МФЦ результата предоставления услуги.

## 5. Правила консультирования заявителей в МФЦ

5.1. Консультирование заявителей осуществляется в секторе приема заявителей по талонам электронной очереди.

5.2. Консультирование заявителей осуществляется ведущим администратором с учетом особенностей предоставления услуг в МФЦ, установленных административными регламентами предоставления

государственных или муниципальных услуг или иными актами, регулирующими предоставление услуг.

Ведущий администратор не осуществляет юридическую экспертизу представленных документов, а также иные функции, отнесенные к компетенции органов власти, учреждений, организаций.

5.3. При консультировании заявителей ведущий администратор руководствуется принципами: актуальность, достоверность, четкость в изложении, полнота и доступность информации об услугах.

5.4. При консультировании заявителей не допускается выражение своего мнения относительно:

решений органов власти, учреждений, организаций о предоставлении либо об отказе в предоставлении услуги;

нарушений органами власти, учреждениями, организациями сроков предоставления услуги;

порядка предоставления услуг, организация предоставления которых в МФЦ не осуществляется.

5.5. При консультировании заявителя ведущий администратор выполняет следующие действия:

разъясняет заявителю порядок предоставления услуги (наименование органа власти, учреждения, организации, принимающего(ей) решение, категории заявителей, форму результата предоставления услуги, срок предоставления услуги);

проверяет комплектность (достаточность) представленных заявителем документов;

проверяет наличие в документах, представленных заявителями, сведений, необходимых для предоставления услуги;

выявляет в документах, представленных заявителями, недостоверные исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в документах, представленных им, и предлагает принять меры по их устранению;

указывает заявителю на наличие оснований для отказа в приеме документов, представленных им, либо предоставлении услуги;

разъясняет порядок и срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуги.

## 6. Порядок действий ведущего администратора, осуществляющего прием документов и выдачу документов по результатам предоставления услуги в МФЦ

6.1. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги при приеме заявителя, а также порядок выдачи документов по результатам предоставления услуги, иных административных процедур, выполняемых ведущим администратором, определяется административными регламентами, предоставления услуг, соглашениями о взаимодействии, иными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление услуг.

6.2. При взаимодействии с заявителем при приеме документов, необходимых для предоставления услуги, и выдаче документов, являющихся результатом предоставления услуги, ведущий администратор устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, предусмотренного законодательством Российской Федерации.

Для удостоверения личности заявителя ведущий администратор устанавливает:

тождественность заявителя фотографии, содержащейся в предъявленном им паспорте, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

действительность предъявленного паспорта, срок действия паспорта гражданина Российской Федерации, установленный постановлением Правительства Российской Федерации от 23.12.2023 № 2267 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца и описания бланка паспорта гражданина Российской Федерации» (далее - Положение о паспорте), срок действия иного документа, удостоверяющего личность (если такой срок указан в нем).

6.3. При обращении в МФЦ представителя заявителя ведущий администратор устанавливает полномочия представителя заявителя на основании предъявленных им оригиналов документов, подтверждающих его полномочия.

6.4. Ведущий администратор, осуществляющий прием документов, необходимых для предоставления услуги:

принимает заявления (запросы) и документы, необходимые для предоставления услуги, в том числе комплексный запрос, предоставление которого в МФЦ установлено действующим законодательством;

проверяет комплектность документов, необходимых для предоставления

услуги;

уведомляет заявителя о несоответствии представленных им документов перечню документов, необходимых и обязательных для предоставления услуги, либо о несоответствии представленных документов требованиям, предъявляемым органом власти, учреждением, организацией к таким документам;

осуществляет сканирование документов, необходимых для предоставления услуги и копирование документов, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

получает от заявителя необходимую контактную информацию в целях дальнейшего взаимодействия в процессе предоставления услуги и организации выдачи документов по результатам предоставления услуги;

предлагает заявителю проверить правильность сведений, указанных в заявлении (запросе, комплексном запросе) о предоставлении услуги, перед его подписанием;

регистрирует заявления (запросы) в день обращения заявителя;

выдает заявителю расписку о приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

6.5. Ведущий администратор, осуществляющий выдачу документов по результатам предоставления услуги:

выдает документы, являющиеся результатом предоставления услуги, и иные документы, подлежащие выдаче заявителю под подпись;

предлагает заявителю оценить качество предоставленной услуги.

6.6. Ведущий администратор не осуществляет прием заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, а также выдачу документов, являющихся результатом предоставления услуги, в следующих случаях:

не установлена личность лица, обратившегося в сектор приема заявителей, в том числе не предъявлен паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, удостоверяющий личность, предусмотренный законодательством Российской Федерации;

заявителем предъявлен паспорт гражданина Российской Федерации, недействительный по основаниям, установленным Положением о паспорте;

представителем заявителя не представлены документы, подтверждающие его полномочия.

## 7. Порядок действий ведущего администратора, осуществляющего организационно-техническую поддержку в секторе пользовательского сопровождения

7.1. Ведущий администратор сектора пользовательского сопровождения при оказании консультационной и организационно-технической поддержки заявителю при работе с порталом Госуслуг, порталами органов исполнительной власти и другими электронными ресурсами:

уточняет наличие у заявителя подтвержденной учетной записи на портале Госуслуг;

в случае отсутствия у заявителя подтвержденной учетной записи на портале Госуслуг предлагает заявителю пройти процедуру регистрации или подтверждения личности и перенаправляет его в окно приема документов;

при наличии у заявителя подтвержденной учетной записи на портале Госуслуг уточняет цель обращения заявителя, необходимость консультационной и организационно-технической поддержки при работе с порталами, информирует о возможностях порталов;

при необходимости осуществляет консультационную поддержку, в том числе предлагает заявителю пройти авторизацию на портале Госуслуг, на порталах органов исполнительной власти и других электронных ресурсах, зайти в личный кабинет и осуществить поиск необходимой электронной услуги;

при некорректном использовании оборудования оказывает консультационную и организационно-техническую поддержку;

информирует о необходимости удаления электронных образов документов заявителя в случае сохранения на компьютере сектора пользовательского сопровождения и выходе из личного кабинета на портале Госуслуг, на порталах органов исполнительной власти и других электронных ресурсах после завершения работы;

при необходимости оказывает консультационную помощь по направлению обращения посредством обратной связи на портале Госуслуг.

## 8. Порядок приема заявителей в МФЦ по предварительной записи

8.1. В МФЦ заявителям обеспечивается возможность предварительной записи.

Предварительная запись производится на имеющиеся свободные периоды времени.

Способы предварительной записи на получение государственной или

муниципальной услуги:

посредством официального сайта с идентификацией заявителя через ЕСИА;

по ОТЛ;

при использовании терминала управления электронной очередью.

8.2. Для приема в МФЦ по предварительной записи заявителю необходимо взять талон электронной очереди не позднее 10 минут после назначенного времени приема. В случае если заявитель не взял талон электронной очереди в течение указанного времени и не обратился в окно приема и выдачи документов, ведущий администратор предлагает заявителю обратиться повторно по предварительной записи в другой день или взять талон электронной очереди для приема в общем порядке в течение дня.

8.3. Обслуживание посетителей, предварительно записавшихся на прием, осуществляется в соответствии с общими требованиями к обслуживанию заявителей, определенных настоящим Стандартом.

## 9. Порядок действий при выездном обслуживании заявителей

9.1. По запросу заявителя МФЦ обеспечивает выезд ведущего администратора к заявителю для приема заявлений (запроса) и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

9.2. Порядок исчисления платы за выезд ведущего администратора к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда ведущего администратора осуществляется бесплатно, установлены постановлением администрации Владимирской области от 19.12.2014 № 1295 «Об утверждении порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно».

9.3. Услуга выезда ведущего администратора к заявителю для приема заявлений (запроса) 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 в соответствии с пунктом 2.1 Стандарта.

9.4. В случае выезда ведущего администратора к заявителю для приема

заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, взаимодействие с заявителем осуществляется с учетом требований, предусмотренных Стандартом.

