



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.10.2021 № 712-п
г. Ярославль

О внесении изменения в
постановление Правительства
области от 26.02.2018 № 96-п

ПРАВИТЕЛЬСТВО ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Правительства области от 26.02.2018 № 96-п «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в МФЦ» изменение, изложив стандарт обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденный постановлением, в новой редакции (прилагается).
2. Постановление вступает в силу с момента подписания.

Исполняющий
обязанности Председателя
Правительства области



М.А. Авдеев

УТВЕРЖДЁН
постановлением
Правительства области
от 26.02.2018 № 96-п
(в редакции постановления
Правительства области
от 08.10.2021 № 712-п)

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в государственном автономном
учреждении Ярославской области «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящим стандартом устанавливаются основные требования к обслуживанию заявителей при их обращении в филиалы и территориально обособленные структурные подразделения (далее – офисы) государственного автономного учреждения Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

1.2. Настоящий стандарт разработан в целях повышения качества обслуживания заявителей при организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ и включает основные принципы и требования к обслуживанию заявителей в МФЦ, а также к организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, обязательных для исполнения сотрудниками МФЦ и установленных в интересах заявителей.

1.3. Для целей настоящего стандарта применяются следующие понятия:

- заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований области либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом (заявлением) о предоставлении государственной, муниципальной и (или) иной услуги (далее – услуга), выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- оператор – универсальный специалист МФЦ, осуществляющий приём и заполнение запросов (заявлений) о предоставлении услуг, а также приём запросов (заявлений) о предоставлении нескольких услуг, выдачу документов по результатам предоставления услуг, информирование и консультирование о порядке предоставления услуг в МФЦ в окнах приёма заявителей.

1.4. Дополнительные требования к обслуживанию заявителей в МФЦ устанавливаются локальными актами МФЦ в соответствии с действующим

законодательством и настоящим стандартом и являются обязательными к исполнению при обслуживании заявителей в МФЦ.

1.5. Настоящий стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения на сайте МФЦ в информационно-коммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в помещениях МФЦ в секторе информирования и ожидания.

2. Основные принципы и требования к обслуживанию в МФЦ

2.1. Основные принципы обслуживания заявителей в МФЦ:

- открытость, профессионализм, инициативность;
- индивидуальный подход к заявителю;
- достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных, муниципальных и иных услуг.

2.2. Требования к зданиям и помещениям МФЦ.

2.2.1. Здание и помещения МФЦ, а также территория, прилегающая к МФЦ, должны соответствовать требованиям, установленным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила).

2.2.2. Внешнее и внутреннее оформление МФЦ выполняется в соответствии с единым фирменным стилем «Мои Документы» (с использованием единого дизайна, единых цветов, навигационных и рекламно-коммуникационных материалов), установленным 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».

2.3. Требования к сектору информирования и ожидания.

2.3.1. Сектор информирования и ожидания оборудуется в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

2.3.2. Дополнительно в секторе информирования и ожидания размещаются:

- рекламные постеры «Мои Документы»;
- постеры «Ваш контроль», популяризирующие способы оценки качества предоставления услуг;
- перечень дополнительных (сопутствующих) и платных услуг;
- телевизионный экран, на котором транслируется социально значимая информация.

2.4. Требования к сектору приёма заявителей.

2.4.1. Сектор приёма заявителей, а также рабочие места операторов МФЦ оборудуются в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

2.4.2. Окно для приёма и выдачи документов (далее – окно приёма) оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности сотрудника МФЦ, осуществляющего приём и выдачу документов, а также отдельной наклейкой (табличкой) с указанием номера телефона доверия (службы по контролю качества предоставления услуг в МФЦ).

2.5. Требования к режиму работы МФЦ.

2.5.1. Режим работы филиалов и офисов МФЦ соответствует требованиям, установленным Правилами. Общим выходным днем для всех филиалов и офисов МФЦ является воскресенье.

2.5.2. Филиалы МФЦ в течение рабочего дня работают без перерывов. Обслуживание заявителей в филиале (офисе) МФЦ осуществляется в пределах времени, установленного графиком (режимом) его работы.

2.5.3. Перерывы операторов организуются таким образом, чтобы максимально допустимое время ожидания в очереди для приёма и выдачи документов не превышало 15 минут. В случае если загруженность МФЦ не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, для приёма заявителей привлекается дополнительный персонал.

2.6. Требования к операторам при взаимодействии с заявителями.

2.6.1. Сотрудниками МФЦ, непосредственно обслуживающими заявителей, являются операторы, ведущие приём в окнах, а также операторы, работающие в секторе информирования и ожидания на стойке информирования.

2.6.2. Обслуживая заявителей, оператор должен:

- вежливо и доброжелательно приветствовать заявителя, внимательно выслушивать его;

- проявлять корректность, вежливость и доброжелательность по отношению к заявителю на протяжении всего процесса взаимодействия;

- исполнять должностные обязанности добросовестно, оперативно и на высоком профессиональном уровне;

- соблюдать кодекс этики и служебного поведения работников МФЦ;

- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МФЦ или авторитету органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг;

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

- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, отдельным гражданам;
- проявлять внимание к просьбам, жалобам (претензиям) заявителей и готовность разобраться в возникшей ситуации;
- не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

2.6.3. Одежда операторов, осуществляющих приём заявителей, должна соответствовать общепринятому деловому стилю, а также 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».

2.7. Требования к информированию заявителей в МФЦ.

2.7.1. МФЦ осуществляет информирование заявителей следующими способами:

- при личном обращении заявителя в МФЦ;
- по телефону;
- посредством сайта МФЦ, а также мобильного приложения «Мои Документы. Онлайн».

2.7.2. Информирование при личном обращении заявителей в МФЦ осуществляется по следующим направлениям:

- режим работы и адреса филиалов (офисов) МФЦ;
- способы предварительной записи в МФЦ;
- перечень услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуг;
- документы, являющиеся результатом предоставления услуг;
- сроки предоставления услуг;
- стадия (ход) рассмотрения запроса (заявления) о предоставлении услуг, в том числе готовность и поступление в МФЦ результатов предоставления услуг;
- основания для отказа в приёме документов и для отказа в предоставлении услуг;
- информация о размере государственной пошлины, иных платежах, установленных нормативными правовыми актами, уплачиваемых заявителем при получении услуг, способах и порядке их уплаты;
- нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг;
- наименование, место нахождения, график работы, контактные телефоны органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих услуги (участвующих в предоставлении услуг);

- информация о создании (восстановлении, удалении) учетной записи в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в электронной форме» для доступа к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ);

- информация о преимуществах получения услуг в электронной форме и возможности их получения через ЕПГУ;

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

2.7.3. Информирование заявителей по телефону осуществляется оператором по номеру 8 (4852) 49-09-09 по направлениям, указанным в подпункте 2.7.2 данного пункта.

2.8. Информирование заявителей посредством сайта МФЦ осуществляется в соответствии с Правилами.

На официальном сайте МФЦ в оперативном порядке размещается информация (объявление) в случае возникновения ситуаций, при которых предоставление услуг в МФЦ не представляется возможным, в том числе по причине отключения электроэнергии, неисправности программно-аппаратных средств и другим причинам.

2.9. Приём в МФЦ денежных средств.

В МФЦ обеспечивается приём от заявителей денежных средств в счёт уплаты государственной пошлины или платы за предоставление услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, только в безналичной форме:

- через банкоматы (платежные терминалы), установленные банком в помещениях МФЦ;

- путем использования платежного сервиса на сайте МФЦ;

- с применением электронных программно-технических устройств для приёма к оплате платёжных карт в окнах приёма.

3. Порядок организации приёма заявителей в МФЦ, в том числе по предварительной записи

Приём заявителей в МФЦ осуществляется в порядке живой очереди, в том числе по предварительной записи.

3.1. Организация приёма заявителей в порядке живой очереди.

3.1.1. Приём заявителей осуществляется с использованием электронной системы управления очередью посредством получения талонов. Талон электронной очереди заявитель получает самостоятельно с использованием терминала электронной очереди или с помощью сотрудника МФЦ на стойке информирования.

Выдача талонов электронной очереди и вызов заявителей в сектор приёма заявителей начинаются с момента начала работы филиала МФЦ, установленного режимом работы.

В конце рабочего дня, если время для обслуживания заявителя превышает время, оставшееся до окончания работы МФЦ, оператором выполняются только действия и процедуры (сверка документов, копирование, сканирование, заполнение бланков), которые возможны в оставшийся временной период, установленный графиком работы МФЦ. Завершение обслуживания заявителя переносится на начало следующего рабочего дня. В случае отказа заявителя предлагается посещение МФЦ в другой день.

3.1.2. Порядок приоритетного обслуживания в МФЦ, а также перечень категорий граждан, которым предоставлено право приоритетного обслуживания, устанавливаются приказом руководителя МФЦ с учетом положений нормативных правовых актов Российской Федерации и Ярославской области.

Перечень категорий граждан, имеющих право на приоритетное обслуживание в МФЦ, размещается на сайте МФЦ и на информационных стендах в помещениях МФЦ в секторе информирования и ожидания.

3.2. Организация предварительной записи.

3.2.1. Предварительная запись организуется по всем государственным, муниципальным и иным услугам, по которым в филиале МФЦ осуществляется приём запросов (заявлений) о предоставлении услуг и выдача результатов предоставления услуг.

Предварительная запись устанавливается не менее чем на 7 календарных дней. При необходимости данный период увеличивается, но не более чем на 30 календарных дней.

3.2.2. Предварительная запись в МФЦ осуществляется:

- при личном обращении заявителя в МФЦ;
- по телефону (4852) 49-09-09;
- на сайте МФЦ в разделе «Предварительная запись»;
- посредством мобильного приложения «Мои Документы. Онлайн».

3.2.3. При личном обращении заявителя в МФЦ предварительная запись осуществляется сотрудником МФЦ на стойке информирования. Заявителю также обеспечивается возможность предварительной записи самостоятельно с использованием терминала электронной очереди.

При осуществлении предварительной записи на стойке информирования сотрудником МФЦ уточняется цель обращения в МФЦ (подать запрос (заявление) о предоставлении услуги, получить результат предоставления услуги и т.п.), желаемые дата и время. После формирования талона электронной очереди заявителю озвучивается его номер, дата и время записи, а также такая информация выдается в письменном виде либо направляется на указанные заявителем контактные данные в автоматическом режиме.

3.2.4. При осуществлении предварительной записи по телефону заявитель сообщает:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- номер контактного телефона;
- цель обращения в МФЦ (приём запроса (заявления) о предоставлении услуги, выдача результата предоставления услуги и т.п.);
- наименование филиала МФЦ, в который заявитель желает обратиться;
- желаемые дата и время приёма;
- наименование услуги (если цель обращения – приём запроса (заявления) о предоставлении услуги).

После осуществления предварительной записи оператор информирует заявителя об успешном совершении предварительной записи, озвучивает номер талона электронной очереди, адрес МФЦ, дату и время приёма.

В случае отсутствия свободных слотов в выбранном заявителем филиале МФЦ для предварительной записи ему должен быть предложен другой ближайший филиал.

3.2.5. На сайте МФЦ предварительная запись доступна только заявителям, авторизованным в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в электронной форме».

Предварительную запись на сайте МФЦ заявитель осуществляет самостоятельно. На главной странице сайта МФЦ в разделе «Предварительная запись» заявитель выбирает филиал МФЦ, определяет цель визита (подача запроса (заявления) о предоставлении услуги, получение результата предоставления услуги), из перечня выбирает необходимую ему услугу, дату и время обращения в МФЦ. После осуществления записи автоматически формируется талон предварительной записи, который заявитель может распечатать.

3.2.6. Предварительная запись с помощью мобильного приложения «Мои Документы. Онлайн» доступна заявителям по номеру телефона. Предварительную запись посредством мобильного приложения «Мои Документы. Онлайн» заявитель осуществляет самостоятельно.

3.3. Организация приёма заявителей по предварительной записи.

3.3.1. Для приёма по предварительной записи заявителю необходимо прибыть в филиал МФЦ до начала времени, указанного в талоне. В случае опоздания заявителя в МФЦ к назначенному времени приёма ему предлагается взять талон через терминал электронной очереди для приёма в течение дня в порядке живой очереди либо осуществить предварительную запись на другой день.

3.3.2. В случае отсутствия возможности предварительной записи на другой день либо отсутствия талонов для приема в момент обращения заявителю предлагается подать документы одним из следующих способов:

- с использованием ЕПГУ при условии, что услуга предоставляется в электронной форме;
- обратиться непосредственно в орган власти, предоставляющий услугу.

3.3.3. Обслуживание заявителей, воспользовавшихся предварительной записью, осуществляется только в соответствии с персональными данными (фамилия, имя, отчество), указанными в момент записи.

Заявителю отказывается в обслуживании в случае несоответствия сведений, которые он сообщил при предварительной записи, документам и сведениям, представленным на личном приеме в МФЦ.

В случае записи на приём в интересах заявителя – юридического лица при посещении МФЦ необходимо представить документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (юридического лица).

3.4. Выездное обслуживание заявителей сотрудниками МФЦ.

3.4.1. По запросу заявителя МФЦ обеспечивает выезд сотрудника МФЦ к заявителю для приёма запросов (заявлений) о предоставлении услуг и документов, необходимых для получения услуг, а также доставку результатов предоставления услуг, в том числе за плату.

3.4.2. Порядок исчисления платы за выезд сотрудника МФЦ к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых выезд сотрудника МФЦ осуществляется бесплатно, утверждены постановлением Правительства области от 04.02.2015 № 88-п «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю».

Порядок осуществления выезда сотрудника МФЦ к заявителю устанавливается приказом руководителя МФЦ и размещается на сайте МФЦ, на информационных стендах в помещениях МФЦ в секторе информирования и ожидания.

4. Правила и порядок обслуживания заявителей в МФЦ

4.1. Приём документов и запросов (заявлений) о предоставлении услуг, приём запросов (заявлений) о предоставлении нескольких услуг, выдача документов по результатам предоставления услуг осуществляются операторами в окнах приёма по талонам электронной очереди.

4.2. Вызов заявителей к окну приёма осуществляется посредством голосового оповещения электронной системы управления очередью (далее – голосовое оповещение) в соответствии с талонами электронной очереди.

Обслуживание заявителей операторами в окнах приёма осуществляется после вызова в соответствии с талонами электронной очереди или в порядке

живой очереди в офисах МФЦ, не оборудованных электронной системой управления очередью.

4.3. Время ожидания оператором очередного заявителя при вызове посредством голосового оповещения составляет 1 минуту, затем следует повторный вызов (повторный вызов может осуществляться два раза с интервалом – 30 секунд). В случае если заявитель, талон электронной очереди которого был вызван посредством голосового оповещения, не явился к окну приёма после второго повторного вызова, вызывается следующий заявитель. Общее время ожидания заявителя оператором после первого вызова не должно превышать 2 минут.

Заявителю, который по каким-либо причинам пропустил свою очередь, предлагается получить новый талон либо записаться на приём по предварительной записи на другой день.

4.4. Оператор при приёме запросов (заявлений) о предоставлении услуг и документов, необходимых для предоставления услуги, и выдаче документов, являющихся результатом предоставления услуги, устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо устанавливает личность заявителя, проводит его идентификацию, аутентификацию с использованием информационных систем, указанных в частях 10 и 11 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.4.1. Удостоверяя личность заявителя по паспорту гражданина Российской Федерации (иному документу, удостоверяющему личность), оператор определяет:

- тождественность личности заявителя с лицом, изображенным на фотографии, содержащейся в предъявленном им паспорте, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- действительность предъявленного паспорта, срок действия паспорта, установленный постановлением Правительства Российской Федерации от 8 июля 1997 г. № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации», срок действия иного документа, удостоверяющего личность заявителя.

4.4.2. Обслуживание заявителя в окне приёма осуществляется оператором в соответствии с должностной инструкцией, утвержденной руководителем МФЦ.

В целях повышения качества обслуживания заявителей во время приёма ведётся аудиозапись, о чем заявители предупреждаются путем размещения соответствующей информации в помещении МФЦ в секторе приёма.

4.4.3. При приёме документов в целях предоставления услуг копии, в том числе скан-копии документов, не относящихся к документам, копирование которых в соответствии с Правилами осуществляется в МФЦ бесплатно, могут быть изготовлены по запросу заявителя за плату, размер которой устанавливается приказом руководителя МФЦ.

4.5. В случае если при обслуживании заявителя заданный им вопрос выходит за рамки компетенции оператора либо возникает спорная ситуация, оператор обращается к начальнику филиала МФЦ.

5. Особенности обслуживания заявителей в МФЦ

5.1. Оператор отказывает в обслуживании, если:

- запрашиваемые заявителем услуги не предоставляются в МФЦ;
- заявитель находится в состоянии опьянения, в этом случае ему предлагается покинуть помещение МФЦ. Если просьба не подействовала, заявитель предупреждается о вызове полиции;
- заявитель не представил паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а установление личности заявителя посредством идентификации и аутентификации с использованием информационных систем, указанных в частях 10 и 11 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не представляется возможным. При этом оператор корректно и четко разъясняет заявителю причину, по которой невозможно осуществить приём.

5.2. При возникновении неустранимых сомнений в визуальном сходстве заявителя с фотографией в паспорте гражданина Российской Федерации или ином предъявленном документе, удостоверяющем личность заявителя, оператор обязан пригласить начальника (заместителя начальника) филиала МФЦ, иного сотрудника МФЦ для совместной идентификации личности заявителя и уведомить об этом заявителя. В случае подтверждения сомнений приём прекращается.

5.3. В случае возникновения проблемной (конфликтной) ситуации, вызванной отказом в обслуживании, оператор приглашает начальника филиала МФЦ.

5.4. В случаях угрозы жизни людей сотрудник МФЦ обязан воспользоваться кнопкой тревожной сигнализации (при ее наличии).

5.5. При возникновении неполадок в электронной системе управления очередью начальник филиала МФЦ обязан организовать обслуживание посетителей с соблюдением очередности по предварительно взятым талонам электронной очереди, а для посетителей, не имеющих талонов, – в порядке очередности их появления в МФЦ.

6. Особенности обслуживания инвалидов и (или) заявителей с ограниченными возможностями здоровья

6.1. В МФЦ в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ярославской области обеспечивается доступность получения услуг заявителями, являющимися инвалидами или лицами с ограниченными возможностями здоровья, в том числе путем оборудования специализированных окон приёма и выдачи документов.

6.2. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

6.2.1. При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, сотрудник МФЦ должен незамедлительно выйти и помочь заявителю проехать до стойки информирования.

6.2.2. Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, сотрудник МФЦ должен помочь ему взять талон электронной очереди на получение услуги и сопроводить до окна приёма в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

6.2.3. При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю оплатить государственную пошлину или внести плату за предоставление услуги.

6.3. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

6.3.1. При общении с незрячими и слабовидящими заявителями сотрудникам МФЦ необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

6.3.2. Выяснив потребности заявителя, сотрудник МФЦ должен помочь взять талон электронной очереди и сопроводить к окну приёма, рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество сотрудника МФЦ.

6.3.3. При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю оплатить государственную пошлину или внести плату за предоставление услуги.

6.4. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

6.4.1. При обслуживании заявителя с нарушением слуха сотрудник МФЦ должен обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон через терминал электронной очереди, сопроводить его до окна приёма.

6.4.2. При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю оплатить государственную пошлину или внести плату за предоставление услуги.

6.5. Завершив обслуживание инвалида или заявителя с ограниченными возможностями здоровья, сотрудник МФЦ должен уточнить, не остались ли у него какие-либо вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить к выходу из помещения МФЦ.

7. Порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения настоящего стандарта

7.1. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляет орган исполнительной власти Ярославской области, осуществляющий функции учредителя МФЦ, на основании приказа руководителя. Контроль осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в орган исполнительной власти Ярославской области, осуществляющий функции учредителя МФЦ, обращений заявителей, содержащих жалобы на нарушение требований к обслуживанию заявителей в МФЦ.

В ходе проверок могут быть использованы методы: изучение документов, анализ жалоб, контрольная закупка, структурированное наблюдение, анкетирование заявителей в местах предоставления услуг.

7.2. Текущий контроль за соблюдением требований настоящего стандарта сотрудниками МФЦ осуществляется руководителем МФЦ либо уполномоченным им лицом.