



ПРАВИТЕЛЬСТВО САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.06.2025 № 355

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей
в многофункциональном центре предоставления
государственных и муниципальных услуг и признании утратившими
силу отдельных постановлений Правительства Самарской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг Правительство Самарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Признать утратившими силу постановления Правительства Самарской области:

от 09.10.2017 № 638 «Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг»;

от 01.07.2021 № 450 «Об утверждении Порядка предварительной записи в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области»;

от 02.12.2021 № 956 «О внесении изменений в постановление Правительства Самарской области от 01.07.2021 № 450 «Об утверждении

004121

Порядка предварительной записи в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области».

3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Самарской области при организации оказания услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг руководствоваться настоящим постановлением.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Администрацию Губернатора Самарской области.

5. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

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

Первый
вице-губернатор —
председатель Правительства
Самарской области



М.А. Смирнов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Самарской области

от 24.06.2025 № 355

Стандарт
обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления
государственных и муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Стандарт) устанавливает основные принципы, правила, порядок и требования, касающиеся обслуживания граждан и представителей юридических лиц (далее – заявители) при их обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области (далее – МФЦ).

1.2. Требования к комфортности предоставления услуг на базе МФЦ, помещению и размещению МФЦ определены постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим Стандартом не устанавливаются.

1.3. Положения настоящего Стандарта распространяются на всех сотрудников МФЦ, чья деятельность связана с обслуживанием заявителей, их уполномоченных представителей при обращении в МФЦ.

1.4. Основной задачей настоящего Стандарта является повышение качества предоставления государственных, муниципальных, иных услуг,

функций и сервисов (далее – услуги) на базе МФЦ.

1.5. Термины и определения, используемые в настоящем Стандарте, применяются в значениях, указанных в Федеральном законе от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.6. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Самарской области, регламентирующими порядок их предоставления населению.

1.7. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения на официальном портале Самарской области «Мои документы» (далее – портал МФЦ), в информационно-коммуникационной сети Интернет, в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими его доступность.

2. Принципы обслуживания заявителей в МФЦ

Основными принципами обслуживания заявителей в МФЦ являются:

индивидуальный подход к заявителям;

вежливое и уважительное отношение к каждому гражданину, обратившемуся в МФЦ;

создание условий для комфортного пребывания заявителей, дружелюбное и приветливое их обслуживание;

внимание к заявителям и готовность помочь;

своевременность и единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

представление точной и доступной информации о порядке и условиях оказываемых услуг;

профессионализм сотрудников МФЦ;

клиентоориентированность сотрудников МФЦ;

личная ответственность за качество работы каждого сотрудника МФЦ.

3. Основные правила, порядок и требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

3.1. Основные правила обслуживания заявителей в МФЦ, которые обязан соблюдать каждый сотрудник МФЦ:

первым приветствовать заявителя, обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известны имя и отчество (при наличии) заявителя, использовать в качестве обращения;

эмоционально сдержанно относиться ко всем заявителям вне зависимости от их возраста, пола, национальности и социального статуса;

внимательно слушать заявителя, не прерывать его и не проявлять нетерпение в разговоре с ним;

во время общения смотреть на заявителя, не кричать, но говорить так, чтобы заявитель слышал;

вежливо переспросить, если не все понятно из разговора с собеседником;

представлять заявителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (например, перечни документов, дату следующего посещения, телефон справочной службы, интернет-адрес и т.п.);

четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителя, давать пояснения в отношении предоставления услуг;

воздерживаться от негативных (отрицательных) форм ответов;

не употреблять выражений, свидетельствующих о правовой неосведомленности в вопросе заявителя, в случае отсутствия ответа на вопрос заявителя попросить подождать для уточнения информации по интересующему вопросу;

не навязывать собеседнику свою точку зрения;

рекомендовать для решения вопроса заявителя последовательность действий, основанную на нормах действующего законодательства;

избегать подчеркивания своей компетентности на фоне некомпетентности заявителя;

сохранять разумный баланс между профессиональным языком и доступным для заявителя языком, быть уверенным, что заявитель понимает Вас;

сохранять позитивный внутренний настрой;

мягко и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

в целях обеспечения конфиденциальности дел заявителя прекратить разговор с ним в случае обращения другого заявителя, попросить подошедшего заявителя в доброжелательной форме подождать;

в случае обращения заявителя непосредственно перед наступлением регламентного перерыва, перерыва на обед, а также перед окончанием рабочего дня, установленных графиком работы МФЦ, осуществить предоставление услуги заявителю в рамках выданного талона электронной очереди;

если при обращении заявителя в МФЦ время, необходимое для обслуживания в соответствии с административным регламентом предоставления услуги, превышает время, оставшееся до наступления регламентного перерыва, перерыва на обед, а также окончания рабочего дня, установленных графиком работы МФЦ, сотрудник МФЦ до получения заявителем талона электронной очереди предлагает ему обратиться на следующий рабочий день либо осуществить предварительную запись;

если заявитель требует дать номер телефона руководителя — предоставить номер телефона приемной руководителя МФЦ.

Для урегулирования конфликтной ситуации сотрудник МФЦ должен действовать следующим образом:

а) сохранять спокойствие и пригласить непосредственного руководителя либо его заместителя;

б) предупредить заявителя, что будет приглашен руководитель,

который поможет урегулировать ситуацию;

в) в случае отсутствия руководителя на рабочем месте предложить заявителю записаться на личный прием к руководителю МФЦ или оставить письменное обращение на имя руководителя МФЦ, или оставить отзыв на сайте МФЦ, или написать обращение через федеральную информационную систему «Платформа обратной связи» либо на официальных аккаунтах МФЦ в социальных сетях.

3.2. При обслуживании заявителей сотрудникам МФЦ запрещено:

при общении с заявителем отвлекаться от процесса консультирования, приема (выдачи) документов и осуществлять иные действия, не связанные с выполнением должностных обязанностей;

злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, в том числе имеющим коррупционную направленность;

допускать в отношении заявителей, коллег или деловых партнеров высказывания или действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языковой принадлежности, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

вести себя некорректно по отношению к коллегам и заявителям;

громко общаться с коллегами, находясь в секторе приема заявителей или в секторе информирования и ожидания, в том числе на темы, не связанные с предоставлением услуг;

в течение рабочего дня использовать интернет-ресурсы для посещения интернет-магазинов, сайтов социальных сетей и иных сайтов, не связанных с выполнением трудовых обязанностей;

допускать поведение, оскорбляющее человеческое достоинство, общественную нравственность и нормы законодательства;

заниматься иной, отличной от профессиональных обязанностей, деятельностью.

3.3. Внешний вид сотрудника МФЦ должен соответствовать

общепринятым нормам делового стиля, характеризующегося строгостью, сдержанностью и консерватизмом в выборе ткани, цвета, покроя и аксессуаров.

Рекомендуется использовать в одежде элементы единого фирменного стиля «Мои документы»: жилет, галстук, нагрудный знак. Наличие бейджа у всех сотрудников обязательно.

3.4. Требования к обслуживанию заявителей в МФЦ:

сотрудник МФЦ осуществляет прием заявителей только по услугам, оказываемым на базе МФЦ;

обслуживание заявителя сотрудником МФЦ осуществляется в присутствии заявителя в течение всего времени консультирования, приема и выдачи документов;

обслуживание заявителя начинается с момента начала работы МФЦ в соответствии с установленным режимом работы;

обслуживание заявителей в секторе информирования и ожидания осуществляет администратор МФЦ или работник, исполняющий его обязанности (далее – администратор МФЦ).

3.5. Основными функциями администратора МФЦ являются:

установление первичного контакта с заявителем;

первичное консультирование заявителя о порядке предоставления услуг;

информирование о внеочередном обслуживании отдельных категорий граждан, обратившихся в МФЦ;

оказание помощи в получении талона электронной очереди;

маршрутизация заявителей МФЦ;

организационно-техническая поддержка заявителей в секторе пользовательского сопровождения (далее – СПС);

завершение обслуживания заявителя.

3.6. Администратор МФЦ, осуществляя свои функции на стойке информирования в секторе информирования и ожидания, обязан:

контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить руководителя МФЦ либо лицо, его замещающее, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации;

в случае невозможности разрешения спорной ситуации предложить оформить обращение в письменном виде и уведомить заявителя о процедуре рассмотрения обращения;

рассказать об услугах, предоставляемых МФЦ, и наличии системы самообслуживания;

при необходимости оказать помощь заявителю в пользовании информационным киоском и другими устройствами для оценки качества предоставляемых услуг;

контролировать наличие, актуальность и состояние информации, размещенной в секторе информирования и ожидания (перечней документов, информационных листовок, объявлений), выдавать заявителям необходимые бланки и реквизиты для оплаты государственной пошлины и иной платы.

3.7. При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ обязаны соблюдать следующий порядок действий:

прибыть на рабочее место не позднее времени начала рабочей смены;

подготовить рабочее место: включить компьютер и другую оргтехнику, проверить функционирование государственной информационной системы Самарской области «Система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и других необходимых для работы информационных систем и программ;

поприветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ за услугой, выяснить его потребности;

на основе выявленных потребностей уточнить у заявителя желаемый формат получения услуги: с использованием СПС – при получении услуги в электронном виде самостоятельно, путем подачи заявления через окно приема и выдачи документов МФЦ – при оформлении талона электронной

очереди;

в случае если предоставление услуги (консультации) невозможно по какой-либо причине (например, отсутствие у заявителя необходимых документов), необходимо корректно и четко разъяснить причину, по которой не представляется возможным предоставить услугу;

в целях обеспечения равных условий получения услуг в МФЦ необходимо придерживаться рекомендуемой по времени продолжительности обслуживания заявителей в окне приема и выдачи документов МФЦ:

при получении консультации – не более 10 минут;

при подаче документов на получение услуги – не более 30 минут;

при подаче документов на получение услуги, результатом предоставления которой является документ, содержащий информацию из информационных систем – не более 15 минут;

при получении результата предоставления услуги – не более 10 минут.

Продолжительность обслуживания заявителей в окне приема и выдачи документов МФЦ может быть изменена в соответствии с положениями нормативных правовых актов и иных документов, регламентирующих порядок предоставления услуги, особенностями оказания услуги;

информировать заявителя о времени предоставления услуги, а если время предоставления услуги превышает рекомендуемое, то предупредить заявителя об этом;

информировать заявителя о возможности использования актуальных сервисов, обеспечивающих сокращение времени обслуживания в окне приема и выдачи документов;

при предоставлении услуги комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии ее выполнения, поддерживать с ним визуальный контакт, поднимая на него взгляд, задавая вопросы;

стремиться в полном объеме удовлетворить потребности заявителя, обратившегося за услугой, выявить причину обращения и предложить оптимальный вариант действий;

по завершении предоставления услуги распечатать и передать на подпись заявителю два экземпляра заявления-расписки на предоставление услуги или описи документов, принятых для услуг, один из которых остается у заявителя, второй – хранится в МФЦ в соответствии с номенклатурой дел МФЦ;

по завершении предоставления услуги (консультации), за которой обратился заявитель, предложить получить другую (сопутствующую) услугу (при необходимости);

предложить заявителю принять участие в оценке качества оказания услуг, в том числе указать номер мобильного телефона для СМС-опроса, либо оценить качество обслуживания с использованием терминалов, информационных киосков и иных устройств, находящихся в МФЦ, а также посредством специального сервиса в социальной сети «ВКонтакте»;

поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и, вежливо попрощавшись с ним, пригласить прийти снова;

в конце рабочей смены привести рабочее место в порядок, выйти из всех рабочих информационных систем и программ, удалить с персонального компьютера файлы, содержащие персональные данные заявителей, выключить компьютер, убрать со стола печати и штампы. Все документы на бумажных носителях, содержащие персональные данные заявителей, переместить в специально отведенное место, соответствующее требованиям к хранению таких документов. Рабочие документы должны быть подготовлены для следующей рабочей смены и аккуратно сложены.

3.8. Телефонные переговоры являются важным элементом деятельности сотрудников МФЦ. Сотруднику МФЦ следует вести телефонный разговор, видеоконсультацию (при наличии технической возможности) таким образом, чтобы позвонивший чувствовал заинтересованность и внимание со стороны сотрудника МФЦ. Запрос каждого заявителя должен быть решен.

Начинать разговор необходимо в удобной и устойчивой позе. Во время

разговора телефонная трубка должна быть удалена на расстояние не более пяти сантиметров. Сотрудник МФЦ должен заранее приготовить авторучку и бумагу для записи необходимой информации. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

3.9. Сотрудник МФЦ, осуществляющий консультирование по телефону, при общении с заявителем должен соблюдать следующие правила:

своевременно, не позднее третьего сигнала, ответить на входящий телефонный вызов;

поздороваться первым и представиться, назвав наименование МФЦ, свою фамилию, имя, должность;

попросить позвонившего представиться, спросить, по какому вопросу он обращается, используя фразы «Представьтесь, пожалуйста», «Как я могу к Вам обращаться?», «Чем я могу Вам помочь?»;

говорить кратко, конкретно и по существу вопроса;

следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал;

во избежание недопонимания переспросить заявителя, если не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении;

выслушать собеседника, не перебивая его. Рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий;

предложить несколько вариантов решения вопроса, если целью запроса это предусмотрено. Все предложения должны быть аргументированными, но выбор остается за заявителем;

в случае если сотрудник точно знает ответ, проинформировать позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора поинтересоваться, есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться;

если сотрудник МФЦ не может сразу ответить на вопрос заявителя,

необходимо предложить позвонившему оставить свой номер телефона для продолжения консультирования после уточнения ответа. В течение 30 минут сотруднику МФЦ необходимо найти ответы на поставленные вопросы, затем перезвонить и представить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа;

если заявитель настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, сотрудник, ответивший на звонок, должен переадресовать звонок компетентному лицу либо самостоятельно уточнить информацию и предоставить заявителю ответ;

в случае если звонивший обратился не по адресу, сотрудник должен вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции МФЦ, дать рекомендации, куда заявитель может обратиться, и по возможности сообщить контактные данные (адрес, телефоны);

при завершении телефонного разговора необходимо поблагодарить заявителя за звонок, вежливо попрощаться, пригласить в МФЦ для получения услуг и консультации вновь, подождать, пока заявитель первым положит трубку;

при осуществлении исходящего вызова прекратить попытки выйти на связь после четвертого сигнала телефонного аппарата;

соблюдать конфиденциальность персональных данных, в том числе не передавать третьим лицам сведения о номере телефона, адресе, другую личную информацию заявителя, принимать необходимые меры, направленные на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Рекомендуемое время телефонного разговора не должно превышать семи минут.

3.10. Сотрудник МФЦ должен уметь эффективно разрешать конфликтную ситуацию и предупреждать ее возникновение. При общении с негативно настроенным заявителем сотруднику МФЦ следует:

избегать агрессии, раздражения или обвинения в отношении к

заявителю;

выслушать заявителя, не перебивая и не споря, давая возможность заявителю высказать претензии. Главное для сотрудника – понять причины, из-за которых раздражен заявитель, и попытаться устранить их;

делать пометки в ходе разговора, задавать уточняющие вопросы для определения потребностей заявителя, тем самым показывая, что претензия заявителя рассматривается серьезно;

проявлять понимание по отношению к заявителю. В случае выявления ошибки со стороны сотрудника МФЦ принести извинения за сложившуюся ситуацию от лица администрации МФЦ;

избегать при разговоре с заявителем негативных высказываний в адрес своих коллег по работе;

высказать заявителю сожаление о задержке в случае, если ему приходится ждать решения вопроса, и объяснить, почему это ожидание необходимо;

формировать ответы, содержащие описание действий и процедуры взаимодействия с органами/организациями, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;

выяснить в конце разговора, есть ли у заявителя еще какие-либо вопросы к сотруднику МФЦ;

неукоснительно следовать достигнутым договоренностям в общении с конфликтным заявителем. В дальнейшем информировать заявителя о ходе решения его проблемы;

при возникновении нестандартной, в том числе конфликтной, ситуации вывести конфликтного заявителя из зоны общения с другими заявителями и только затем приступить к решению вопроса. В случае необходимости попросить заявителя подождать и пригласить непосредственного руководителя либо провести заявителя в кабинет руководителя для разрешения сложившейся ситуации.

4. Внеочередное обслуживание заявителей в МФЦ

4.1. В МФЦ устанавливается возможность внеочередного обслуживания следующих категорий граждан (далее – льготные категории заявителей):

ветераны Великой Отечественной войны;

инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;

инвалиды I, II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей;

участники специальной военной операции;

члены семей участников специальной военной операции, в том числе погибших (умерших) при выполнении задач в период проведения специальной военной операции либо позднее указанного периода, но вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных при выполнении задач в ходе проведения специальной военной операции, или объявленных судом умершими – родители, супруг (супруга), дети в возрасте до восемнадцати лет или двадцати трех лет, обучающиеся в организации, осуществляющей образовательную деятельность по очной форме обучения.

Внеочередное обслуживание граждан, относящихся к указанным категориям лиц, осуществляется при изъявлении ими желания получить услуги вне очереди.

4.2. Информация о льготных категориях заявителей размещается на информационных стендах или иных источниках информирования в помещениях МФЦ.

4.3. При обслуживании заявителей – льготных категорий граждан применяется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности подать документы на получение услуги, получения консультации, получения результата предоставления услуги вне основной очереди.

4.4. Внеочередное обслуживание заявителей осуществляется на основании оригиналов документов, подтверждающих принадлежность к категории лиц, указанных в приложении к настоящему Стандарту.

Администратор МФЦ информирует заявителя о возможности обслуживания вне очереди отдельных категорий граждан по талону электронной очереди в день обращения.

При подтверждении наличия оснований на внеочередное обслуживание администратор МФЦ выдает заявителю талон электронной очереди для внеочередного обслуживания со специальным префиксом с высоким приоритетом.

4.5. Основаниями для отказа во внеочередном обслуживании заявителя являются:

несоответствие заявителя категории граждан, указанных в приложении к настоящему Стандарту;

отсутствие оригиналов документов, подтверждающих принадлежность к категории граждан, указанных в приложении к настоящему Стандарту.

Решение об отказе в предоставлении услуги вне очереди доводится до заявителя администратором МФЦ устно с разъяснением причин.

В случае отсутствия у заявителя документов, подтверждающих отнесение к отдельным категориям граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание, заявителю разъясняется какой документ необходимо представить для получения услуги вне очереди и предлагается прийти в удобное для заявителя время либо получить услуги на общих основаниях.

Перечень документов, подтверждающих принадлежность заявителя к льготной категории, приведен в приложении к настоящему Стандарту.

4.6. В случае если правом на прием во внеочередном порядке обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится в соответствии со временем их регистрации в системе электронной очереди от более ранних к более поздним.

5. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к сотрудникам МФЦ по обслуживанию отдельных категорий граждан

5.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

При получении сигнала звонка, расположенного у входа в здание МФЦ и предназначенного для вызова персонала, администратор МФЦ должен незамедлительно выйти и, если у входа в здание МФЦ находится заявитель без сопровождающего лица, передвигающийся в инвалидной коляске, помочь ему проехать до стойки информирования.

Если сигнал поступил от заявителя с нарушением опорно-двигательного аппарата, передвигающегося на костылях/протезах (без инвалидной коляски), администратор МФЦ оказывает ему помощь в проходе к стойке регистрации: придерживает входные двери в открытом положении, указывает необходимое направление прохода в здание МФЦ, при необходимости обеспечивает заявителю сидячее место для ожидания, сопровождает заявителя к окну приема и выдачи документов.

Если во время звонка администратор МФЦ занят с другим заявителем, необходимо извиниться перед заявителем, объяснив ситуацию, прервать его консультирование, после помощи заявителю с нарушением опорно-двигательного аппарата вернуться к обслуживанию заявителя, консультирование которого было прервано.

Завершив обслуживание заявителя с нарушением опорно-двигательного аппарата, сотрудник МФЦ должен поблагодарить его за обращение в МФЦ, попрощаться и пригласить администратора МФЦ, который должен сопроводить заявителя до улицы.

5.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

Незрячие и слабовидящие люди ориентируются на звук и ощущения, поэтому при общении с такими заявителями сотрудникам МФЦ необходимо постоянно поддерживать аудиальный контакт.

При обращении в МФЦ незрячего или слабовидящего заявителя администратор МФЦ должен:

поприветствовать заявителя и выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приема и выдачи документов в соответствии с талоном электронной очереди;

рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав его фамилию, имя, отчество;

при необходимости оказать консультационную поддержку при оплате государственной пошлины и иной платы способом, предусмотренным в МФЦ;

по завершении обслуживания заявителя (если он без сопровождающего лица) ответить на возникшие вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить до выхода из помещения МФЦ.

Сотрудник МФЦ при приеме документов зачитывает заявителю содержание заявления о предоставлении услуги, заявления-расписки о приеме документов, обозначает место для проставления подписи, при выдаче результатов предоставления услуг зачитывает их содержание, а также оглашает наименование выдаваемых документов, обозначает место для проставления подписи в их получении.

В случае необходимости в помещении МФЦ возможно нахождение собаки-поводыря при сопровождении незрячего или слабовидящего заявителя.

5.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

При обслуживании заявителя с нарушением слуха сотрудники МФЦ должны следовать следующим правилам:

привлечь внимание заявителя, подняв руку;

лицо сотрудника МФЦ должно быть хорошо освещено;

не говорить заявителю с нарушением слуха прямо в ухо (это не позволит ему следить за выражением лица собеседника);

при разговоре не кричать, но говорить внятно, четко, не прикрывая рот

руками;

общаться с заявителем с нарушением слуха необходимо кратко, используя простые выражения;

при необходимости возможно вести диалог с заявителем в письменной форме на бумаге;

общаясь с заявителем через переводчика жестового языка, необходимо обращаться к заявителю с нарушением слуха, а не к переводчику.

Для обеспечения комфортного общения с заявителем с нарушением слуха в МФЦ может применяться индукционная система (при наличии технической возможности).

Администратор МФЦ при обращении в МФЦ заявителя с нарушением слуха должен:

обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя;

помочь взять талон на получение услуги;

сопроводить заявителя до окна приема и выдачи документов либо к специалисту МФЦ, владеющему языком жестов (при наличии);

при необходимости помочь заявителю при оплате государственной пошлины и иной платы способом, предусмотренным в МФЦ;

по завершении обслуживания уточнить, не остались ли у заявителя какие-либо вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться.

5.4. Особенности обслуживания заявителей с поведением, нарушающим общественный порядок.

К заявителям с поведением, нарушающим общественный порядок, относятся лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, демонстрирующие агрессивное поведение, использующие нецензурные либо оскорбительные выражения.

Обнаружив заявителя, нарушающего общественный порядок, сотруднику МФЦ необходимо:

предложить заявителю покинуть помещение МФЦ, предупредить

заявителя о вызове сотрудников полиции при отказе его покинуть помещение МФЦ;

пригласить сотрудника охраны (при наличии), а также руководителя МФЦ.

Руководитель структурного подразделения МФЦ или руководитель МФЦ совместно с сотрудником охраны (при наличии) принимает необходимые меры по предупреждению развития конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

6. Порядок получения талона электронной очереди и обслуживания заявителей по талонам электронной очереди

6.1. Прием заявителей в офисах и территориальных обособленных структурных подразделениях МФЦ осуществляется с использованием системы электронной очереди. Электронная очередь выполняет функцию распределения потоков заявителей в МФЦ, в том числе обращающихся по предварительной записи и имеющих право на внеочередное обслуживание.

6.2. Выдача талонов электронной очереди осуществляется посредством терминала электронной очереди либо центрального пульта оператора модуля управления очередью.

6.3. Функционирование электронной очереди предусматривает следующие этапы:

выбор заявителем цели визита;

получение талона с индивидуальным номером;

передача номера талона и номера окна приема и выдачи документов на информационное табло в секторе информирования и ожидания;

вызов сотрудником МФЦ зарегистрированного в очереди заявителя в соответствии с номером талона;

звуковое оповещение заявителя;

отображение на электронном табло, размещенном над окном приема и выдачи документов, номера талона вызванного заявителя;

завершение работы по обслуживанию заявителя, получившего талон с определенным номером.

6.4. Предъявление заявителем сотруднику МФЦ талона электронной очереди на бумажном носителе не является обязательным. Талон электронной очереди может быть распечатан для удобства заявителя.

6.5. При необходимости получения нескольких услуг заявитель также получает один талон электронной очереди. При этом сотрудник МФЦ, осуществляя обслуживание данного заявителя, самостоятельно добавляет необходимое количество услуг к полученному заявителем талону.

6.6. Заявителю может быть отказано в обслуживании в случае, если сведения о фамилии и имени в талоне электронной очереди не соответствуют сведениям в паспорте (ином документе, удостоверяющем личность) заявителя, за исключением случаев обращения законного или уполномоченного представителя в интересах заявителя.

6.7. Обслуживание заявителя по предварительной записи осуществляется строго по времени, указанному в талоне электронной очереди.

6.8. С момента наступления времени, указанного в талоне, системой электронной очереди предусмотрен приоритетный порядок вызова к окну приема и выдачи документов заявителя с талоном предварительной записи.

6.9. Льготные категории заявителей на основании документов, подтверждающих их статус и право на внеочередной прием, обслуживаются в приоритетном порядке по текущей очереди.

6.10. Допустимое время ожидания сотрудником МФЦ заявителя составляет до двух минут. В случае отсутствия заявителя в течение указанного времени вызов осуществляется повторно. Время повторного ожидания составляет также до двух минут. Если заявитель повторно не является к соответствующему окну обслуживания, сотрудник МФЦ аннулирует данный талон. В данном случае для получения услуги заявителю

необходимо получить новый талон и дожидаться вызова к окну приема и выдачи документов в порядке очереди.

6.11. Вызов следующего заявителя осуществляется после завершения сотрудником МФЦ действий по формированию и обработке бумажного и электронного комплекта документов, представленного заявителем во время приема.

6.12. В случае оставления заявителем окна приема и выдачи документов для решения личных вопросов, не связанных с получением услуги (результата предоставления услуги), более чем на пять минут сотрудник МФЦ по истечении указанного времени завершает обслуживание данного заявителя и осуществляет вызов следующего заявителя.

6.13. Сотрудник МФЦ откладывает (приостанавливает) обслуживание заявителя не более чем на 30 минут в случае оставления заявителем окна приема и выдачи документов по причинам, связанным с получением услуги (результата предоставления услуги), а также по иным уважительным причинам.

6.14. Сотрудник МФЦ возвращает заявителю, обслуживание которого завершено или отложено (приостановлено), представленные им документы.

6.15. Одновременное обслуживание заявителя в разных окнах приема и выдачи документов не допускается.

7. Порядок предварительной записи для обращения в МФЦ

7.1. В целях удобства обслуживания заявителей при обращении в МФЦ предусмотрен прием заявителей в порядке предварительной записи.

7.2. Заявитель может предварительно записаться на прием в МФЦ для:

- подачи запросов о предоставлении услуги;
- получения результата услуги;
- консультации.

7.3. Предварительная запись заявителя в МФЦ осуществляется на определенное время и дату в соответствии с графиком работы

соответствующего МФЦ или территориально-обособленного структурного подразделения МФЦ следующими способами:

при личном обращении в МФЦ;

посредством телефонной связи, в том числе с использованием виртуального консультанта, по телефону: 8 (846) 200-09-43;

на портале МФЦ: <https://mfc63.samregion.ru>;

посредством мобильного приложения «МФЦ Самарской области» (далее – мобильное приложение);

посредством чат-бота официальных групп МФЦ Самарской области социальной сети «ВКонтакте» (далее – официальные группы).

7.4. При осуществлении предварительной записи заявитель имеет возможность однократно бронировать время записи (далее – слот записи) на прием на указанную им дату. Бронирование нескольких слотов записи на одну дату не допускается.

7.5. Предварительная запись посредством личного или телефонного обращения осуществляется в течение рабочего времени МФЦ.

7.6. Правила действия заявителя в МФЦ для активации предварительной записи, в том числе рекомендуемое время прибытия, размещаются на информационных стендах в МФЦ, портале МФЦ, в мобильном приложении, в официальных группах, на официальном сайте администрации муниципального образования, являющегося учредителем МФЦ, озвучиваются оператором контакт-центра.

7.7. В случае временного изменения режима работы офиса МФЦ (санитарный день, ремонтно-профилактические работы, прочие причины) осуществляется блокировка предварительной записи заявителей на соответствующий период времени. В случаях если предварительная запись уже была осуществлена на нерабочие периоды, сотрудник МФЦ информирует заявителей о невозможности приема в этот день и предлагает записаться на другой день.

7.8. Предварительная запись посредством портала МФЦ, мобильного

приложения или официальных групп осуществляется путем пошагового заполнения заявителем соответствующих полей в соответствующих разделах портала МФЦ, мобильного приложения или официальных групп, где указываются достоверные данные и контактная информация.

7.9. Для предварительной записи посредством портала МФЦ, мобильного приложения или официальных групп необходима идентификация заявителя через федеральную государственную информационную систему «Единая система идентификации и аутентификации».

При этом запрашиваются следующие персональные данные заявителя:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

контактный телефон;

адрес электронной почты.

При личном обращении в МФЦ заявителем предъявляется документ, удостоверяющий личность.

7.10. Период времени, на который устанавливается предварительная запись независимо от способа ее осуществления, определяется руководителем МФЦ. При этом предварительная запись устанавливается не менее чем на семь рабочих дней и не более чем на 30 календарных дней, следующих за днем обращения заявителя.

7.11. Количество доступных талонов предварительной записи на один слот записи определяется руководителем МФЦ на основании количества окон приема и выдачи документов МФЦ с учетом загруженности сотрудников в рамках режима работы МФЦ исходя из средней продолжительности приема документов по наиболее востребованным услугам. Для офисов МФЦ с количеством окон приема и выдачи документов менее пяти – один талон предварительной записи на один слот времени, для офисов МФЦ с количеством окон пять и более – не менее двух талонов предварительной записи на один слот времени.

7.12. Право использования забронированного времени по

предварительной записи не может быть передано заявителем другому лицу. В случае выявления факта передачи забронированной предварительной записи и талона другому лицу данная запись (талон) подлежит аннулированию в системе управления электронной очередью.

7.13. В случае опоздания заявителя к назначенному времени приема предварительная запись аннулируется.

7.14. При необходимости заявитель может изменить дату и время приема по предварительной записи при условии наличия свободного времени (свободных слотов) либо отменить предварительную запись.

7.15. В случае если предварительная запись осуществлялась заявителем посредством личного или телефонного обращения, для изменения даты и (или) времени приема по предварительной записи либо отмены предварительной записи заявителю необходимо обратиться в соответствующий МФЦ лично либо по телефону.

В случае если предварительная запись осуществлялась заявителем посредством портала МФЦ, мобильного приложения или официальных групп, заявитель самостоятельно выполняет указанные действия в соответствующих разделах портала МФЦ, мобильного приложения или официальных групп либо обращается в соответствующий МФЦ лично или по телефону.

7.16. В случае изменения заявителем даты и времени приема по предварительной записи либо отмены заявителем предварительной записи три раза подряд в течение семи рабочих дней возможность осуществления предварительной записи приостанавливается для него на 30 календарных дней.

7.17. При осуществлении предварительной записи независимо от способов ее осуществления в случае отсутствия свободных слотов в выбранном заявителем офисе МФЦ ему должны быть предложены иные офисы МФЦ, расположенные на территории соответствующего муниципального образования.

8. Особенности оказания услуг в секторе пользовательского сопровождения МФЦ

8.1. В случае оборудования офиса МФЦ СПС при обращении заявителя в МФЦ администратор МФЦ устанавливает цель его визита и определяет возможность получения услуги посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), государственной региональной информационной системы «Региональный портал государственных услуг» (далее – РПГУ) и иных электронных сервисов.

8.2. При наличии возможности получения услуги посредством ЕПГУ, РПГУ и иных электронных сервисов с согласия заявителя администратор МФЦ выдает заявителю талон электронной очереди на получение консультации в СПС.

8.3. Сотрудник МФЦ осуществляет консультационную и организационно-техническую поддержку заявителю при подаче им запроса на предоставление услуги в электронной форме, в том числе посредством ЕПГУ, РПГУ и иных электронных сервисов.

8.4. По завершении сеанса работы в СПС сотрудник МФЦ осуществляет контроль выхода из учетных записей заявителя на ЕПГУ, РПГУ и иных электронных сервисах и обеспечивает удаление с рабочего стола компьютера документов, содержащих персональные данные.

9. Порядок и формы контроля исполнения Стандарта

9.1. Текущий контроль соблюдения Стандарта сотрудниками МФЦ осуществляется руководителем МФЦ, органом местного самоуправления муниципального образования Самарской области, являющегося учредителем МФЦ, государственным казенным учреждением Самарской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – УМФЦ) в части своей компетенции.

9.2. Сотрудники МФЦ несут персональную ответственность за несоблюдение требований настоящего Стандарта, закрепленную в должностных инструкциях.

9.3. Контроль полноты и качества исполнения Стандарта включает в том числе проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников МФЦ.

Проверка полноты и качества выполнения Стандарта осуществляется на основании приказа руководителя МФЦ, руководителя УМФЦ.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также проводиться по конкретному обращению заявителя.

9.4. При неоднократном нарушении требований Стандарта сотрудником МФЦ его непосредственный руководитель обязан сообщить руководству МФЦ о соответствующих нарушениях.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Стандарту обслуживания заявителей
в многофункциональном центре
предоставления государственных и
муниципальных услуг

Перечень категорий лиц, имеющих право на
внеочередное обслуживание в МФЦ

№ п/п	Категория заявителей	Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории
1.	Ветераны Великой Отечественной войны	Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10.11.78 № 907 «О мерах по дальнейшему улучшению материально-бытовых условий участников Великой Отечественной войны», постановлением Госкомтруда СССР от 14.12.1978 № 367 «Об утверждении разъяснения «О порядке применения Постановления ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10 ноября 1978 г. № 907» и единой формы временного удостоверения участника войны»; удостоверение участника войны, выданное в соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 27.02.81 № 220 «О распространении льгот, установленных Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10 ноября 1978 г. № 907 для участников Великой Отечественной войны из числа военнослужащих и партизан, на вольнонаемный состав действующей армии»; удостоверение участника войны, выданное в соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 14.05.85 № 416 «О распространении льгот, установленных для участников Великой Отечественной войны, на граждан, работавших в период блокады г. Ленинграда на предприятиях, в учреждениях

№ п/п	Категория заявителей	Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории
----------	-------------------------	--

и организациях города и награжденных медалью «За оборону Ленинграда»;
удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 05.10.99 № 1122 «Об удостоверениях ветерана Великой Отечественной войны»

- | | | | |
|----|--|-----------------------|--|
| 2. | Инвалиды Отечественной войны, инвалиды боевых действий | Великой войны, боевых | <p>Удостоверение инвалида Отечественной войны, утвержденное Государственным комитетом Совета Министров СССР по вопросам труда и заработной платы от 26.05.1975 № 126 «Об утверждении единой формы удостоверения инвалида Отечественной войны и Инструкции о порядке заполнения, выдачи и учета удостоверений инвалидов Отечественной войны»;</p> <p>удостоверение инвалида о праве на льготы, выданное 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»;</p> <p>удостоверение ветерана боевых действий, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 19.12.2003 № 763 «Об удостоверении ветерана боевых действий»</p> |
| 3. | Инвалиды I, II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей | | <p>Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы в соответствии с приказом Минздравсоцразвития России от 24.11.2010 № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их</p> |

№ п/п	Категория заявителей	Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории
----------	-------------------------	--

составления»

4. Участники специальной военной операции

Удостоверение ветерана боевых действий, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 19.12.2003 № 763 «Об удостоверении ветерана боевых действий»; справка, выдаваемая в соответствии с приказом Министра обороны Российской Федерации от 11.10.2024 № 612 «Об утверждении Порядка выдачи в Министерстве обороны Российской Федерации справки, подтверждающей факт участия граждан Российской Федерации в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, и Порядка предоставления сведений Министерством обороны Российской Федерации об участии в специальной военной операции с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия»; выписка из приказа военного комиссариата или командира военной части
5. Члены семей участников специальной военной операции, в том числе погибших (умерших) при выполнении задач в период проведения специальной военной операции либо позднее указанного периода, но вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных при выполнении задач в ходе проведения специальной военной операции, или объявленных судом

Справка, выдаваемая в соответствии с приказом Министра обороны Российской Федерации от 11.10.2024 № 612 «Об утверждении Порядка выдачи в Министерстве обороны Российской Федерации справки, подтверждающей факт участия граждан Российской Федерации в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, и Порядка предоставления сведений Министерством обороны Российской Федерации об участии в специальной военной операции с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия»; выписка из приказа военного комиссариата или

№ п/п	Категория заявителей	Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории
----------	-------------------------	--

умершими — родители, командира военной части;
 супруг (супруга), дети в удостоверение члена семьи погибшего
 возрасте до восемнадцати (умершего) инвалида войны, участника Великой
 лет или двадцати трех Отечественной войны и ветерана боевых
 лет, обучающиеся в орга действий, утвержденное постановлением
 низации, осуществляю Правительства Российской Федерации
 щей образовательную де от 20.06.2013 № 519 «Об удостоверении члена
 ятельность по очной семьи погибшего (умершего) инвалида войны,
 форме обучения участника Великой Отечественной войны и
 ветерана боевых действий»;
 документы, подтверждающие наличие род-
 ственных отношений с участником специальной
 военной операции