



ПРАВИТЕЛЬСТВО САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 января 2020 г. № 31

г. Южно-Сахалинск

О внесении изменений в Стандарт обслуживания заявителей в государственном бюджетном учреждении Сахалинской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденный постановлением Правительства Сахалинской области от 28.12.2017 № 650

В соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Сахалинской области **постановляет:**

1. Внести в Стандарт обслуживания заявителей в государственном бюджетном учреждении Сахалинской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденный постановлением Правительства Сахалинской области от 28.12.2017 № 650 с учетом изменений, внесенных постановлением Правительства Сахалинской области от 04.10.2018 № 473, следующие изменения:

1.1. Абзац 1 пункта 3.1 дополнить словами «МФЦ, утвержденным локальным актом МФЦ».

1.2. Пункт 3.2 дополнить словами «, и настоящим Стандартом».

1.3. Пункты 3.3, 3.4 изложить в следующей редакции:

«3.3. Прием заявителей в МФЦ ведется с использованием электронной системы управления очередью либо по предварительной записи.

Электронная система управления очередью предназначена для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания. Управление очередью осуществляется посредством программно-аппаратного комплекса.

Выдача талонов электронной очереди осуществляется специалистом МФЦ при личном обращении заявителя или посредством терминальных устройств.

Предварительная запись осуществляется при личном обращении заявителя в отделение, посредством Портала государственных и муниципальных услуг Сахалинской области (uslugi.admsakhalin.ru), официального интернет-сайта МФЦ (mfc.admsakhalin.ru) путем регистрации заявителя в системе электронной очереди.

По предварительной записи в МФЦ осуществляется прием только заявителей (уполномоченных представителей), данные которых (ФИО) зафиксированы при регистрации предварительной записи, на основании предъявляемого ими документа, удостоверяющего личность, чтобы исключить возможность использования номеров талона третьими лицами (исключение составляют заявители, являющиеся супругами или детьми до 18 лет лица, оформившего предварительную запись, при условии предъявления ими документов, подтверждающих статус (свидетельство о браке или о рождении).

По одному талону электронной очереди (предварительной записи) осуществляется обслуживание одного заявителя (представителя одного заявителя), а также всех присутствующих граждан, участие которых необходимо для предоставления запрашиваемой заявителем услуги.

Обслуживание заявителей производится при предоставлении документов, удостоверяющих личность заявителя, в случае обращения уполномоченного представителя, - при предъявлении документа, удостоверяющего лич-

ность представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представлять интересы заявителя.

Не допускается обслуживание заявителя в нескольких окнах одновременно.

3.4. В целях предоставления услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности, в МФЦ по решению Правительства Сахалинской области могут быть созданы центры оказания услуг для бизнеса путем создания дополнительных окон для приема и выдачи документов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее – окна для бизнеса).

Обслуживание заявителя (представителя заявителя) в окнах для бизнеса осуществляется при предъявлении им документа, подтверждающего статус юридического лица (индивидуального предпринимателя).».

1.4. Пункт 3.5 дополнить абзацем следующего содержания:

«Внеочередное обслуживание заявителей, указанных в абзацах 2 - 6, 8 настоящего пункта, осуществляется при предъявлении ими документов, подтверждающих статус (удостоверения, справки, свидетельства о рождении детей, документы о назначении опекуном (попечителем)).».

1.5. Пункт 3.6 дополнить абзацем следующего содержания:

«- отказ заявителя предоставить документ, подтверждающий статус юридического лица (индивидуального предпринимателя), при обращении в окна для бизнеса.».

1.6. Раздел 4 изложить в следующей редакции:

«4. Информирование заявителей

4.1. Информирование заявителей в МФЦ осуществляется по вопросам:

- местонахождения МФЦ и его структурных подразделений, о графике работы, справочных телефонах;

- об адресе официального Интернет-сайта и адресе электронной почты МФЦ;

- об адресе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>);

- записи на прием в МФЦ;

- перечня документов, необходимых для получения услуг;

- сроков предоставления услуг;

- хода выполнения запросов о предоставлении услуг;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуг;

- по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг в МФЦ.

4.2. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования.

4.2.1. Устное информирование осуществляется при обращении заявителей лично в МФЦ либо в центр телефонного обслуживания МФЦ (далее – ЦТО) по телефонам 8(800)100-00-57, 67-00-57.

При личном обращении заявителей в МФЦ специалисты, ответственные за информирование, принимают все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, устанавливают наличие у заявителя документов, необходимых для предоставления услуг, выдают заявителям бланки, формы документов, заявлений на получение услуг. Если специалист, ответственный за информирование, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предлагается заявителю обратиться письменно.

При обращении в ЦТО информирование осуществляется с помощью операторов и (или) в автоматическом режиме приема и обслуживания вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети об-

щего пользования и (или) информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4.2.2. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов на обращения граждан, поступившие в адрес МФЦ в соответствии с порядком рассмотрения обращений и организации приема граждан, установленным локальным актом МФЦ.

4.3. Информация, необходимая для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуг, размещается на информационных стендах и на официальном Интернет-сайте МФЦ (mfc.admsakhalin.ru).».

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Губернские ведомости», на официальном сайте Губернатора и Правительства Сахалинской области, на «Официальном интернет-портале правовой информации».

Председатель Правительства
Сахалинской области



А.В.Белик