



## ПРАВИТЕЛЬСТВО ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 октября 2017 года

№ 434

г. Чита

### **Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», статьей 44 Устава Забайкальского края, в целях урегулирования вопросов обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края Правительство Забайкальского края **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2018 года.

Губернатор Забайкальского края



Н.Н.Жданова



УТВЕРЖДЕН

Постановлением Правительства  
Забайкальского края  
от 24 октября 2017 года № 434

**СТАНДАРТ**  
**обслуживания заявителей в многофункциональных центрах**  
**предоставления государственных и муниципальных услуг**  
**Забайкальского края**

**1. Общие положения**

1. Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края (далее – стандарт, МФЦ) разработан в целях обеспечения соблюдения требований:

- 1) удобства и комфорта заявителей при обращении в МФЦ;
- 2) профессионального обслуживания заявителей;
- 3) установленного порядка обжалования заявителями действий (бездействия) МФЦ, должностного лица и решения, принимаемого в ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги.

2. Принципы обслуживания заявителей в МФЦ:

- 1) открытость;
- 2) профессионализм;
- 3) вежливость и уважительное отношение к каждому заявителю;
- 4) незамедлительность действий и своевременность обслуживания.

3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных

внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

постановление Правительства Забайкальского края от 16 февраля 2015 года № 51 «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю, Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно»;

постановление Правительства Забайкальского края от 11 декабря 2012 года № 527 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Забайкальского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Забайкальского края».

## **2. Требования к размещению МФЦ**

4. Здания МФЦ располагаются в пешеходной доступности - не более 5 минут ходьбы от остановок общественного транспорта.

5. Состояние зданий и помещений МФЦ, прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги. Прилегающая к зданиям и помещениям территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов.

6. На здании, в котором находится МФЦ, обязательно должна размещаться вывеска с полным его наименованием, указанием режима работы.

7. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

8. Помещения МФЦ обеспечиваются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

9. Помещения МФЦ должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, охраной и оснащены телефонной связью, выходом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

10. МФЦ должен иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее – оснащение), в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие

технические устройства, используемые при выполнении действий по предоставлению услуг заявителям.

11. В МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов и (или) в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и (или) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». На базе центра телефонного обслуживания организуется информирование заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг.

12. В МФЦ обеспечивается возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13. Рабочие места сотрудников МФЦ должны быть хорошо освещены, оборудованы офисной мебелью, специальным оборудованием и техникой, средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать качественное исполнение государственных и муниципальных услуг.

14. Для заявителя предусматривается наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

15. Для организации взаимодействия с потребителями услуги помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

16. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

1) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

размеры государственной пошлины и иных платежей, осуществляемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов,

предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, сотрудников МФЦ;

информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, сотрудников МФЦ за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его сотрудниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

режим работы и адреса иных МФЦ (филиалов МФЦ), находящихся на территории Забайкальского края;

иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

2) не менее одного окна, предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в подпункте 1 настоящего пункта;

3) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

4) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

5) электронную систему управления очередью, предназначенную для: регистрации заявителя в очереди;

учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему сотруднику МФЦ;

формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности сотрудников.

17. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего прием и выдачу документов. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ.

18. Прием заявителей в филиалах МФЦ, расположенных на территориях муниципальных образований с численностью населения:

до 25 тыс. человек, – осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня;

свыше 25 тыс. человек, – осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика (режима) работы в филиалах МФЦ в выходной день.

19. График (режим) работы территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ и бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения, определяется МФЦ с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее:

4 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек;

8 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек;

12 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек;

16 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек;

20 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек.

20. Пропускная способность МФЦ должна составлять не менее 4 человек в час работы одного окна.

21. Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование документов, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в МФЦ осуществляются бесплатно.

### **3. Требования к уровню информационного обеспечения заявителей**

22. МФЦ обязан обеспечить полноту информации о возможности получения государственных и муниципальных услуг.

23. Содержание информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

24. Информирование граждан осуществляется посредством:  
размещения информации об МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте МФЦ;  
информационных стендов, размещаемых в МФЦ в местах, доступных для потребителей услуг;  
тематических публикаций, радио- и телепередач;  
информационного киоска.

25. Информация о деятельности и порядке работы МФЦ, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

#### **4. Требования к порядку консультирования заявителей**

26. Консультирование заявителей осуществляется сотрудниками МФЦ.

27. Сотрудники МФЦ:

разъясняют порядок обращения в МФЦ для содействия получению государственных или муниципальных услуг;

осуществляют консультирование заявителей по общим вопросам, касающимся порядка, способов предоставления государственных, муниципальных и дополнительных услуг в МФЦ;

осуществляют консультирование заявителей, представивших документы в МФЦ для получения государственной или муниципальной услуги;

выдают заявителям бланки, формы документов, заявлений на получение государственных и муниципальных услуг;

оказывают заявителям помощь при заполнении документов, бланков, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Консультирование по общим вопросам, касающимся порядка, способов предоставления государственных или муниципальных услуг в МФЦ, осуществляется сотрудниками МФЦ в пределах положений, установленных административными регламентами предоставления данных государственных или муниципальных услуг, а в случае отсутствия соответствующего административного регламента – иными нормативными правовыми актами.

28. Консультирование заявителей осуществляется следующими способами:

при личном обращении заявителя – непосредственно сотрудниками МФЦ, органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, в окнах сектора информирования МФЦ;

по письменному обращению заявителя;

по телефону – сотрудником центра телефонного обслуживания МФЦ;  
с использованием средств электронного информирования – информационных киосков;  
с использованием официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;  
по электронной почте.

29. При ответах на устные обращения, телефонные звонки сотрудники МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

30. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

31. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МФЦ, или заполненной формы вопроса с сайта МФЦ, содержащей запрос заявителя, сотрудники МФЦ в течение 30 календарных дней подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам.

Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должен содержать подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего сотрудника МФЦ, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты.

## **5. Требования к уровню кадрового обеспечения при обслуживании заявителей**

32. МФЦ должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению численности соответствующего персонала. Руководитель МФЦ в пределах установленных полномочий утверждает штатное расписание, осуществляет подбор, прием на работу сотрудников, распределение должностных обязанностей, в случае необходимости осуществляет введение дополнительных штатных единиц в пределах утвержденного фонда оплаты труда работников, предусмотренного МФЦ на соответствующий финансовый год.

33. При осуществлении профессиональной деятельности сотрудники МФЦ обязаны уважать права, законные интересы, честь и достоинство заявителей.

34. Сотрудники МФЦ должны иметь специальное образование, предъявляемое к соответствующей должности.

35. К сотрудникам МФЦ предъявляются требования, установленные действующим законодательством, правовыми актами МФЦ.

36. Дополнительное профессиональное образование сотрудников МФЦ, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, должно осуществляться по мере необходимости.

#### **6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве обслуживания заявителей в МФЦ**

37. В МФЦ необходимо наличие книги отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию.

38. В МФЦ проводятся опросы потребителей с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг.

#### **7. Порядок обжалования действий (бездействия) МФЦ, должностного лица МФЦ, а также принимаемых им решений при предоставлении государственных и муниципальных услуг**

39. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением и (или) жалобой на действия (бездействие) МФЦ, должностного лица и решения, принятые в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – жалоба), в МФЦ, исполнительный орган государственной власти Забайкальского края, осуществляющий координацию и регулирование деятельности МФЦ, органы прокуратуры или суд, в установленном порядке.

40. Предметом обжалования может быть:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, установленного административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

5) отказ заявителю в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами;

б) требование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами;

7) отказ МФЦ, должностного лица МФЦ в исправлении допущенных сотрудником МФЦ опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений в случаях:

составления и выдачи заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

приема, обработки информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачи заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

41. Заявитель вправе направить жалобу в письменной форме на бумажном носителе либо в электронном виде в форме электронного документа:

по почте (на почтовый адрес);

на адрес электронной почты;

с использованием официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

при личном приеме.

42. Жалоба подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

---