



# **ПРАВИТЕЛЬСТВО ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 13 февраля 2025 г. № 14-1**

**О внесении изменений в Стандарт обслуживания заявителей  
в многофункциональных центрах предоставления государственных  
и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики,  
утвержденный постановлением Правительства  
Донецкой Народной Республики от 16 мая 2024 года № 51-4**

В соответствии с абзацем вторым пункта 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, руководствуясь статьями 72, 73 Конституции Донецкой Народной Республики, частями 1, 2 статьи 15 Закона Донецкой Народной Республики от 29 сентября 2023 года № 1-РЗ «О Правительстве Донецкой Народной Республики», Правительство Донецкой Народной Республики

### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики, утвержденный постановлением Правительства Донецкой Народной Республики от 16 мая 2024 года № 51-4 (далее – Стандарт), следующие изменения:

1.1. Пункт 14 Стандарта изложить в следующей редакции:

«14. По итогам приема запроса заявителю выдается Расписка (Опись), сформированная в АИС МФЦ или иных системах, обеспечивающих предоставление услуг в МФЦ, которая содержит опись документов, предоставленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления услуги, фамилию, имя, отчество (при наличии) и подписи заявителя и сотрудника МФЦ, принявшего документы.»;

1.2. Подпункт «г» пункта 20 Стандарта изложить в следующей редакции:  
«г) воздерживаться от негативных (отрицательных) форм ответов;»;

1.3. Подпункт «д» пункта 20 Стандарта признать утратившим силу;

1.4. Подпункт «е» пункта 20 Стандарта изложить в следующей редакции:  
«е) не навязывать собеседнику свою точку зрения;»;

1.5. Подпункт «ж» пункта 20 Стандарта изложить в следующей редакции:  
«ж) избегать подчеркивания своей компетентности на фоне некомпетентности заявителя;»;

1.6. Подпункт «з» пункта 20 Стандарта изложить в следующей редакции:  
«з) в случае, если допущена ошибка, признать это и принести извинения, если ошибка допущена коллегами, извинится за коллег;»;

1.7. Раздел V Стандарта дополнить пунктом «28<sup>1</sup>» следующего содержания:

«28<sup>1</sup>. В талоне электронной очереди указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) непосредственно заявителя.

В случае, когда заявителем выступает уполномоченный представитель физического лица, юридического лица или индивидуального предпринимателя, в талоне электронной очереди указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, в интересах которого действует уполномоченный представитель.»;

1.8. Пункт 29 Стандарта изложить в следующей редакции:

«29. Время ожидания сотрудником МФЦ заявителя при вызове через систему голосового оповещения электронной очереди составляет 1 минуту, затем следует повторный вызов (повторный вызов может осуществляться не более 2-х раз с интервалом не более 15 секунд). В случае, если заявитель, талон которого вызван через систему голосового оповещения, не явился к окну приема в течение 1 минуты с момента второго вызова, вызывается следующий заявитель. Общее время ожидания заявителя после первого вызова не должно превышать 2 минуты 30 секунд.»;

1.9. Пункт 30 Стандарта изложить в следующей редакции:

«30. В случае оставления заявителем окна приема для решения вопросов, не связанных с получением услуги (результата предоставления услуги), на срок более 5 минут, сотрудник МФЦ завершает обслуживание указанного талона и осуществляет вызов следующего заявителя.»;

1.10. Пункт 34 Стандарта изложить в следующей редакции:

«34. Выдача талонов на выдачу документов, являющихся результатом услуг, заканчивается за 15 минут до конца рабочего времени в соответствии с установленным в МФЦ графиком приема заявителей.»;

1.11. Пункт 35 Стандарта изложить в следующей редакции:

«35. Заявители, получившие талон электронной очереди, принимаются в день обращения в обязательном порядке с учетом графика приема заявителей.»;

1.12. Пункт 36 Стандарта изложить в следующей редакции:

«36. В случае неявки заявителя (представителя) по талону электронной очереди, вызванного посредством голосового оповещения, талон электронной очереди откладывается на 15 минут с целью повторного вызова.»;

1.13. Подпункт «а» пункта 40 Стандарта признать утратившим силу;

1.14. Подпункт «в» пункта 40 Стандарта изложить в следующей редакции:

«в) данные заявителя не соответствуют персональным данным лица, указанным в талоне электронной очереди;»;

1.15. Раздел VI Стандарта дополнить пунктом «43<sup>1</sup>» следующего содержания:

«43<sup>1</sup>. Вызов заявителя в окно приема возможен за 10 минут до назначенного времени в талоне электронной очереди. В случае неявки заявителя (представителя) талон электронной очереди откладывается на 15 минут с целью повторного вызова.»;

1.16. Пункт 50 Стандарта изложить в следующей редакции:

«50. Сотрудник окна выдачи:

а) проверяет наличие Расписки (Описи) о приеме документов;

б) устанавливает соответствие данных заявителя (представителя), указанных в Расписке (Описи) о приеме документов;

в) проверяет наличие результата предоставления услуги, указанной в Расписке (Описи);

г) выдает документы, являющиеся результатом предоставления услуги и иные документы, подлежащие выдаче заявителю;

д) предлагает заявителю оценить качество предоставленной услуги (при наличии такого сервиса).»;

1.17. Подпункт «а» пункта 70 Стандарта изложить в следующей редакции:

«а) лично начинать разговор с приветствия, представляя себя и сокращенное название организации;»;

1.18. Подпункт «д» пункта 70 Стандарта изложить в следующей редакции:

«д) во избежание недопонимания переспросить заявителя, если оператор не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении;»;

1.19. Подпункт «е» пункта 70 Стандарта изложить в следующей редакции:

«е) если слышать заявителя мешает плохое качество связи, в вежливой и доброжелательной форме необходимо предложить ему повторить звонок;»;

1.20. Подпункт «к» пункта 70 Стандарта изложить в следующей редакции:

«к) если на момент разговора с заявителем сотрудник не владеет достаточной информацией или сомневается в допустимых границах

ее изложения, необходимо извиниться и попросить заявителя подождать, проконсультироваться с иным компетентным лицом. При возврате к разговору с заявителем обязательно необходимо поблагодарить его за ожидание. Если консультация требует длительного времени, уточнить контактный телефон заявителя и перезвонить ему после выяснения интересующей заявителя информации. Необходимо соблюдать обещания и перезванивать заявителю в оговоренное ранее время;»;

1.21. Подпункт «с» пункта 70 Стандарта изложить в следующей редакции:

«с) при завершении телефонного разговора сотрудник уточняет у заявителя о наличии оставшихся вопросов. При наличии вопросов у заявителя отвечает на них, затем благодарит заявителя за звонок, вежливо прощается с заявителем, приглашает прийти в МФЦ и кладет трубку после того, как это сделает заявитель.»;

1.22. Раздел XI Стандарта дополнить пунктом «80» следующего содержания:

«80. Предоставление услуг с использованием права внеочередного обслуживания в МФЦ для категорий граждан, указанных в пунктах 75-79 настоящего Стандарта, действующих в отношении третьих лиц, не предусмотрено.»;

1.23. По тексту Стандарта слова «приоритетное право» в соответствующих падежах заменить словами «право внеочередного обслуживания» в соответствующих падежах.

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

**Председатель Правительства**

**Е.А. Солнцев**