



# ПРАВИТЕЛЬСТВО МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27.05.2021

№ 305-ПП

Мурманск

### **Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской 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» Правительство Мурманской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области руководствоваться Стандартом обслуживания при организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

**Губернатор  
Мурманской области**

**А. Чибис**

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Правительства  
Мурманской области  
от 27.05.2021 № 305-ПП

**Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области**

**I. Общие положения**

1.1. Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области (далее - Стандарт обслуживания, МФЦ) разработан в целях внедрения единых правил обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ Мурманской области, повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ и устанавливает требования к работникам МФЦ, осуществляющим взаимодействие с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2. Стандарт обслуживания обязателен для соблюдения всеми работниками МФЦ.

1.3. Стандарт включает в себя:

- принципы обслуживания заявителей в МФЦ;
- требования к помещениям МФЦ;
- требования к обслуживанию заявителей;
- порядок обжалования заявителями решений, действий (бездействия) МФЦ и работников МФЦ.

**II. Принципы обслуживания заявителей в МФЦ**

2.1. Принципами обслуживания заявителей в МФЦ являются:

- своевременность и единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;
- индивидуальный подход к заявителям;
- вежливое и уважительное отношение к каждому заявителю;
- комфорт, дружелюбие и приветливость;
- достоверность и доступность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;
- личная ответственность работников МФЦ за качество работы;
- неразглашение сведений (информации), ставших известными в связи с исполнением должностных обязанностей.

### III. Требования к помещениям МФЦ

3.1. Помещения МФЦ, а также прилегающая территория должны соответствовать требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.2. Помещения МФЦ должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими полное наименование учреждения, а также информацию о режиме его работы.

3.3. Помещения МФЦ должны быть разделены на сектор информирования и ожидания и сектор приема заявителей.

3.4. Рекомендуемая площадь рабочего места работника окна приема в секторе приема заявителей должна составлять не менее 4,5 кв. м, площадь сектора информирования и ожидания не менее 10 кв. м на одно окно.

3.5. В секторе ожидания МФЦ должна находиться книга жалоб и предложений, и обеспечено наличие не менее одной аптечки первой медицинской помощи.

### IV. Требования к обслуживанию заявителей

4.1. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется работниками МФЦ, которые осуществляют взаимодействие с заявителями в соответствии с настоящим Стандартом обслуживания.

4.2. В МФЦ организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых МФЦ в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему МФЦ.

4.3. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в дни и часы работы учреждения, в соответствии с установленным графиком (режимом) работы. Информация о загруженности МФЦ в режиме реального времени размещается на официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4.4. Заявителю предоставляется возможность предварительной записи в МФЦ для представления заявления и необходимых для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги документов.

Предварительная запись может осуществляться следующими способами:  
а) при личном обращении в МФЦ;

б) по телефону, указанному на официальном сайте МФЦ в сети Интернет;

в) посредством регионального портала электронных услуг Мурманской области (далее – РПЭУ).

Обслуживание заявителей, воспользовавшихся предварительной записью в МФЦ, осуществляется:

- с использованием электронной системы управления очередью – в случаях осуществления предварительной записи через РПЭУ;

- с участием работника МФЦ в зоне информирования (администратора), который сообщает заявителю, прибывшему в назначенный день и время, номер окна обслуживания – в остальных случаях.

4.5. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в порядке очереди.

Управление очередью осуществляется посредством электронной системы управления очередью (далее - ЭСУО)<sup>1</sup>.

Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

4.6. Функционал ЭСУО обеспечивает следующие возможности:

- регистрацию заявителя в очереди;
- учет заявителей в очереди;
- отображение статуса очереди;
- автоматическое перенаправление заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра;
- формирование отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

ЭСУО должна быть интегрирована с автоматизированной информационной системой МФЦ (далее - АИС МФЦ).

4.7. ЭСУО должна располагаться в зоне информирования и ожидания МФЦ в месте, доступном для всех категорий заявителей, в том числе маломобильных групп населения.

В целях консультирования заявителей по использованию ЭСУО в непосредственной близости от нее должен находиться работник МФЦ (администратор).

В случае если при обращении заявителя в МФЦ время, необходимое для обслуживания в соответствии с административным регламентом предоставления услуги, превышает время, оставшееся до закрытия учреждения, работник МФЦ (администратор) до получения заявителем талона электронной очереди предлагает ему обратиться на следующий рабочий день либо осуществить предварительную запись.

Вне очереди в МФЦ принимаются заявители, обладающие правом внеочередного приема и обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации, при предъявлении ими работнику МФЦ

---

<sup>1</sup> Исключение могут составлять МФЦ, расположенные на территории муниципального района Мурманской области, численность жителей которого составляет менее 10 тыс.

(администратору), осуществляющему выдачу талонов электронной очереди, документов, подтверждающих их право на внеочередное обслуживание.

4.8. Регистрация запросов заявителей в МФЦ осуществляется с использованием АИС МФЦ.

4.9. Предоставление услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами муниципальных образований Мурманской области, регламентирующими предоставление государственных и муниципальных услуг, а также в соответствии с соглашениями, заключенными между МФЦ и исполнительными органами государственной власти Мурманской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов и их территориальными органами, предоставляющими государственные услуги, органами местного самоуправления муниципальных образований Мурманской области, предоставляющими муниципальные услуги, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

4.10. Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование документов, предусмотренных пунктами 1 - 7, 9, 17 и 18 части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 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, осуществляются в МФЦ бесплатно.

4.11. Работники МФЦ информируют заявителей о возникших проблемах и принимаемых мерах по их устранению в случае кратковременных технических сбоев в работе АИС МФЦ и/или других информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

В случае длительных технических сбоев в работе АИС МФЦ и/или других информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе если время на их устранение не установлено, работники МФЦ принимают меры по переходу на обслуживание заявителей без использования автоматизированных систем (при наличии такой возможности) либо предлагают заявителям предварительную запись на другой день.

4.12. В МФЦ должны обеспечиваться условия доступности получения государственных и муниципальных услуг инвалидами, в том числе:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика при оказании

инвалиду государственных и муниципальных услуг;

- допуск в здание (помещение) МФЦ собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- иные условия, обеспечивающие доступность получения инвалидами государственных и муниципальных услуг, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.13. В целях информирования заявителей о готовности результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ при наличии технической возможности и согласия заявителей обеспечивается проведение рассылки заявителям информации о готовности результата по сети подвижной радиотелефонной связи.

4.14. При обслуживании заявителей работники МФЦ обязаны соблюдать следующий порядок действий:

4.14.1. Работник в зоне информирования (администратор) должен:

а) прибыть на рабочее место заблаговременно до начала рабочей смены;

б) подготовить рабочее место к приему посетителей;

в) поприветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ за услугой, выяснить цель посещения;

г) проинформировать заявителя о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ) и РПЭУ, предоставить заявителю раздаточные материалы, информирующие о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (при наличии);

д) предложить заявителю использовать выделенное рабочее место в центре пользовательского сопровождения (при наличии) с доступом к сети Интернет для получения необходимой услуги в электронной форме с использованием ЕПГУ, РПЭУ или ведомственных порталов, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

е) оказать помощь при получении талона электронной очереди;

ж) предоставить необходимые для получения услуги образцы бланков, оказать помощь в заполнении заявления о предоставлении отдельных услуг (при необходимости) или проверить правильность его заполнения;

з) оказать помощь заявителю в пользовании платежным терминалом (при наличии), информационным киоском при оценке качества услуг (при наличии);

и) в конце рабочей смены привести рабочее место в порядок.

4.14.2. Работники окон приема должны:

а) прибыть на рабочее место заблаговременно до начала рабочей смены;

- б) подготовить рабочее место к приему посетителей;
  - в) поприветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ за услугой, выяснить цель посещения;
  - г) на основе заявленных потребностей предоставить услугу, информацию либо проконсультировать заявителя;
  - д) в случае если предоставление услуги (консультации) невозможно по какой-либо причине, корректно и четко разъяснить причину, по которой невозможно предоставить услугу и (или) выполнить иное требование заявителя;
  - е) стремиться в полном объеме удовлетворить потребности заявителя, обратившегося за услугой, до конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель, и предложить оптимальный вариант его решения;
  - ж) по завершении предоставления услуги (консультации), за которой обратился заявитель, предложить получить иную (сопутствующую) услугу;
  - з) предложить заявителю принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг;
  - и) поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и, попрощавшись с ним, пригласить прийти снова;
  - к) в конце рабочей смены привести рабочее место в порядок.
- 4.14.3. Работник в центре пользовательского сопровождения должен:
- а) прибыть на рабочее место заблаговременно до начала рабочей смены;
  - б) подготовить окна (рабочие места) к приему посетителей;
  - в) поприветствовать заявителя, обратившегося в центр за услугой, и выяснить её наименование;
  - г) если заявитель не зарегистрирован в Единой системе идентификации и аутентификации - предложить услугу по регистрации и подтверждению учетной записи;
  - д) оказать помощь для осуществления входа в личный кабинет на соответствующем интернет-портале, используемом для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (при необходимости);
  - е) оказать помощь в заполнении портальной формы заявления (при необходимости), в сканировании и прикреплении соответствующих электронных образов документов, требуемых для предоставления услуги;
  - ж) после завершения работы заявителя, связанной с получением услуг в электронном виде, проконтролировать выход заявителя из личного кабинета на используемых интернет-порталах и удаление персональных данных и электронных образов его личных документов с диска рабочей станции, посредством которой осуществлялась подача документов в электронном виде;
  - з) поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и, попрощавшись с ним, пригласить прийти снова;
  - и) в конце рабочего дня привести окна (рабочие места) в порядок, в том числе выключить рабочие станции и периферийные устройства.

4.15. Работники МФЦ обязаны строго придерживаться рекомендаций по использованию элементов фирменного стиля «Мои Документы» в форменной одежде, утвержденных приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612.

#### V. Порядок обжалования заявителями решений, действий (бездействия) МФЦ и работников МФЦ

5.1. Обжалование решений, действий (бездействия) МФЦ и работников МФЦ осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» и постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

---