

АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 25 июня 2018 г. N 412

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ
В СМОЛЕНСКОМ ОБЛАСТНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
"МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"**

Список изменяющих документов
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области
от 30.03.2022 N 182,
[постановления](#) Правительства Смоленской области
от 09.04.2024 N 248)

Руководствуясь [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг населению на территории Смоленской области Администрация Смоленской области постановляет:

Утвердить [стандарт](#) обслуживания заявителей в смоленском областном государственном бюджетном учреждении "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению" согласно приложению.

Губернатор
Смоленской области
А.В.ОСТРОВСКИЙ

Приложение
к постановлению
Администрации
Смоленской области
от 25.06.2018 N 412

СТАНДАРТ
ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В СМОЛЕНСКОМ ОБЛАСТНОМ
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ"

Список изменяющих документов
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области
от 30.03.2022 N 182,
[постановления](#) Правительства Смоленской области
от 09.04.2024 N 248)

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт разработан в соответствии с Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Правилами](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376.

1.2. Настоящий стандарт разработан в следующих целях:

а) повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг через смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению", его филиалы (далее также - МФЦ), территориально обособленные структурные подразделения смоленского областного государственного бюджетного учреждения "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению" (далее также - ТОСП МФЦ);

б) обеспечения требований комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленных законодательством Российской Федерации;

в) обеспечения соблюдения установленного порядка обжалования заявителями действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц указанных органов, государственных или муниципальных служащих, МФЦ, ТОСП МФЦ и их работников.

1.3. Настоящий стандарт устанавливает требования к организации и условиям обслуживания физических и юридических лиц (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, исполнительных органов Смоленской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области) либо их уполномоченных представителей (далее - заявители), обратившихся с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги в МФЦ, ТОСП МФЦ.

(в ред. [постановления](#) Правительства Смоленской области от 09.04.2024 N 248)

2. Требования к помещению МФЦ

2.1. Обслуживание заявителей, обращающихся в МФЦ, должно осуществляться в зданиях (помещениях) МФЦ, отвечающих требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованных средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.2. Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы.

2.3. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

2.4. 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 в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) "Технический регламент о безопасности зданий и

сооружений".

2.5. В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

2.6. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.7. Помещение МФЦ состоит из трех функциональных секторов:

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема заявителей;

в) сектор пользовательского сопровождения.

(п. 2.7 в ред. [постановления](#) Правительства Смоленской области от 09.04.2024 N 248)

2.8. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) информационные стенды или иные источники информирования, которые должны содержать 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, уплачиваемых 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, работников МФЦ;

- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников 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 работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса иных МФЦ, находящихся на территории Смоленской области;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), 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 "а"](#) настоящего пункта;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей в федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (электронный адрес: <http://www.gosuslugi.ru>), региональную государственную информационную систему "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области" (электронный адрес: <http://pgu.admin-smolensk.ru>), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

г) 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;

д) электронную систему управления очередью, предназначенную для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения комфортных условий ожидания.

2.9. Площадь сектора информирования и ожидания в МФЦ должна определяться из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно обслуживания заявителей.

2.10. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании Смоленской области, в котором располагается МФЦ.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

2.11. Для заявителя предусмотрено наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости работник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя формами (бланками) документов, необходимыми для получения государственных и муниципальных услуг.

2.12. Сектор пользовательского сопровождения состоит не менее чем из одного специально оборудованного рабочего места в каждом филиале МФЦ.

В секторе пользовательского сопровождения при подаче заявителями запросов на предоставление услуг в электронной форме, в том числе посредством автоматизированных информационных систем МФЦ, и получении результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, организовано предоставление:

- консультационной поддержки заявителей;
- организационно-технической поддержки заявителей.

Сектор пользовательского сопровождения оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

(п. 2.12 введен [постановлением](#) Правительства Смоленской области от 09.04.2024 N 248)

3. Требования к порядку информирования и консультирования заявителей

3.1. Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе выполнения запросов о предоставлении

государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, осуществляется работниками МФЦ бесплатно.

3.2. Информирование и консультирование заявителей осуществляется следующими способами:

а) при личном обращении заявителя;

б) по письменному обращению заявителя;

в) по телефону центра телефонного обслуживания МФЦ (далее - ЦТО) или по предназначенному для указанной цели телефону, номер которого размещается на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

(пп. "в" в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 30.03.2022 N 182)

г) с использованием официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством онлайн-консультанта для общения с заявителями.

(пп. "г" в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 30.03.2022 N 182)

3.3. Работник МФЦ осуществляет информирование и консультирование заявителя в день обращения.

3.4. При ответах на устные обращения, телефонные звонки работники МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МФЦ, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок.

3.5. При невозможности работника МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого работника МФЦ, компетентного в этом вопросе, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4. Условия обслуживания заявителей в МФЦ

4.1. Очередность обслуживания заявителей в МФЦ осуществляется посредством функционирования электронной системы управления очередью, которая обеспечивает:

а) регистрацию заявителя в очереди;

б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

в) отображение статуса очереди;

г) автоматическое перенаправление заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ;

д) формирование отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) заявителей и о загруженности работников МФЦ.

4.2. Обслуживание заявителей работниками МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи.

Предварительная запись заявителей на обслуживание осуществляется посредством:

- дополнительного сервиса, организованного на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", доступ к которому разрешен только авторизованным пользователям с помощью учетной записи Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА);

- телефонного обращения в ЦТО или по предназначенному для указанной цели телефону, номер которого размещается на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- мобильного приложения МФЦ Смоленской области;

- личного обращения заявителя (уполномоченного представителя заявителя) в операционном зале МФЦ.

(п. 4.2 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 30.03.2022 N 182)

4.3. Среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ не должно превышать 15 минут.

4.4. МФЦ осуществляет прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, предоставление государственных и муниципальных услуг на безвозмездной основе, за исключением случаев, предусмотренных [частями 2 и 3 статьи 8](#) Федерального [закона](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

При организации предоставления государственных и муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, МФЦ не взимается.

4.5. В МФЦ должна обеспечиваться 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.

4.6. По заявлению заявителя в МФЦ осуществляется регистрация в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" на безвозмездной основе.

4.7. МФЦ может по запросу заявителя обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с [постановлением](#) Администрации Смоленской области от 25.09.2015 N 605 "Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника смоленского областного государственного бюджетного учреждения "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению" к заявителю и перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника смоленского областного государственного бюджетного учреждения "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению" осуществляется бесплатно".

4.8. 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.

4.9. Вне очереди в МФЦ принимаются заявители, обладающие правом внеочередного приема и обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации, при предъявлении ими работнику МФЦ, осуществляющему выдачу талонов электронной очереди, документов, подтверждающих их право на внеочередное обслуживание.

5. Требования к информационному обеспечению МФЦ

5.1. В МФЦ используются защищенные каналы связи, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации и обеспечивающие функционирование информационной системы, позволяющей осуществлять информационное взаимодействие при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна".

5.2. В МФЦ обеспечивается наличие инфраструктуры, обеспечивающей доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6. Особенности обслуживания заявителей в территориально обособленном структурном подразделении смоленского областного государственного бюджетного учреждения "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению", а также выездного обслуживания по предварительной записи

(в ред. постановления Правительства Смоленской области от 09.04.2024 N 248)

6.1. ТОСП МФЦ должны соответствовать требованиям, предусмотренным положениями пункта 2.1 (за исключением положения об оборудовании помещений системой кондиционирования воздуха), пункта 2.2, подпунктов "а", "в", "г" пункта 2.8, абзаца третьего пункта 2.10, пункта 2.11 раздела 2, раздела 3, пунктов 4.3, 4.4, 4.6, 4.8, 4.9 раздела 4, разделов 5, 7 настоящего стандарта.

6.2. В соответствии со схемой размещения стационарных офисов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и выездного обслуживания на территории Смоленской области в населенных пунктах муниципальных образований Смоленской области, в которых изменена форма обслуживания заявителей, МФЦ осуществляет бесплатное выездное обслуживание в соответствии с графиком работы сотрудников МФЦ при выездном обслуживании из расчета не реже 1 раза в неделю не менее чем на 2 часа в день и при условии предварительной записи, совершенной заявителем не позднее 30 часов до дня выездного обслуживания.

6.3. Выездное обслуживание, предусмотренное пунктом 6.2 настоящего раздела, может осуществляться в помещениях, соответствующих требованиям, предусмотренным положениями пункта 2.1 (за исключением положения об оборудовании помещений системой кондиционирования воздуха), пункта 2.2, подпунктов "а", "в", "г" пункта 2.8, абзаца третьего пункта 2.10, пункта 2.11 раздела 2, раздела 3, пунктов 4.3, 4.4, 4.6, 4.8, 4.9 раздела 4, разделов 5, 7 настоящего стандарта, либо в транспортном средстве, оборудованном рабочим местом для работника МФЦ, соответствующим абзацу третьему пункта 2.10 раздела 2 настоящего стандарта, и местом для сидения заявителя.

7. Порядок обжалования заявителями решений, действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц указанных органов, государственных или муниципальных служащих, МФЦ и работников МФЦ

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 30.03.2022 N 182)

Обжалование решений, действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц указанных органов, государственных или муниципальных служащих, 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 N 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](#) Администрации Смоленской области от 26.09.2013 N 716 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников".

(в ред. [постановления](#) Правительства Смоленской области от 09.04.2024 N 248)
