

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)

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)

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, органов исполнительной власти 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.

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 двух функциональных секторов:

- а) сектор информирования и ожидания;
- б) сектор приема заявителей.

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.

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"**

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.

**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) органов исполнительной власти Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников".
