

ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КОМИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 30 декабря 2017 г. N 682

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
"МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ РЕСПУБЛИКИ КОМИ"**

Список изменяющих документов
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

В соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Республики Коми постановляет:

1. Утвердить [Стандарт](#) обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Республики Коми "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми" согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2018 года.

Первый заместитель
Председателя Правительства
Республики Коми
Л.МАКСИМОВА

Утвержден
Постановлением
Правительства Республики Коми
от 30 декабря 2017 г. N 682
(приложение)

СТАНДАРТ
**ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ"**

Список изменяющих документов

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Республики Коми "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми" (далее соответственно - Стандарт, ГАУ РК "МФЦ") разработан в целях обеспечения:

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

1) соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;

3) повышения степени удовлетворенности заявителей за счет повышения качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

5) профессионального обслуживания заявителей.

1.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в ГАУ РК "МФЦ" осуществляется по принципу "одного окна" в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Республики Коми, органами местного самоуправления в Республике Коми.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

1.3. Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" обеспечивается ГАУ РК "МФЦ" и его обособленными территориальными отделами в муниципальных образованиях в Республике Коми (далее - муниципальные образования) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в муниципальных образованиях организуются территориально обособленные структурные подразделения МФЦ (далее - ТОСП).

(п. 1.3 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

1.4. Настоящий Стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) [Конституция](#) Российской Федерации;

2) Федеральный [закон](#) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

3) [постановление](#) Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 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";

4) **постановление** Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";

5) **приказ** Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 г. N 322 "Об утверждении методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";

6) **приказ** Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 декабря 2016 г. N 844 "Об утверждении методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

1.5. Требования настоящего Стандарта являются обязательными для МФЦ и его работников, осуществляющих обслуживание заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ и ТОСП (далее - сотрудники МФЦ).
(в ред. **Постановления** Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

1.6. Настоящий Стандарт размещается на официальном сайте ГАУ РК "МФЦ" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.mydocuments11.ru (далее - официальный сайт МФЦ), в местах обслуживания заявителей в МФЦ и ТОСП.
(п. 1.6 в ред. **Постановления** Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

II. Требования к условиям обслуживания заявителей

2.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг прием заявителей в МФЦ, расположенных на территории муниципального образования, осуществляется в соответствии со следующим графиком (режимом) работы, но не менее 4 часов в день 5 дней в неделю:

в муниципальном образовании с численностью населения более 15 тыс. человек - с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из выходных дней, а также в один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов;

в муниципальном образовании с численностью населения до 25 тыс. человек - не менее 30 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения от 25 до 100 тыс. человек - не менее 40 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения свыше 100 тыс. человек - не менее 50 часов в неделю.

(п. 2.1 в ред. **Постановления** Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

2.2. Условия обслуживания заявителей в ТОСП должны соответствовать требованиям **пункта 2.7, подпунктов 1 и 4 пункта 4.2, пунктов 4.7, 5.3 и 5.4** настоящего Стандарта. В муниципальных образованиях, в которых отсутствуют ТОСП, организуется бесплатное выездное обслуживание заявителей.

(в ред. **Постановления** Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

2.3. График (режим) работы ТОСП определяется с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, при этом:

в населенных пунктах с численностью населения менее 2 тыс. человек составляет не менее 3 часов в неделю;

в населенных пунктах с численностью населения от 2 до 5 тыс. человек составляет не менее 4 часов в неделю на каждую тысячу человек обслуживаемого населения;

в населенных пунктах с численностью населения от 5 до 25 тыс. человек составляет не менее 20 часов, распределенных на 3 дня в неделю;

в населенных пунктах с численностью населения свыше 25 тыс. человек составляет не менее 30 часов, распределенных на 4 дня в неделю.

(п. 2.3 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

2.3.1. График (режим) бесплатного выездного обслуживания заявителей определяется из расчета не менее 2 дней в месяц по 3 часа в день.

(п. 2.3.1 введен [Постановлением](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

2.3.2. График (режим) работы ТОСП, являющегося единственным офисом обслуживания населения в муниципальном образовании, определяется исходя из численности населения муниципального образования, в котором он располагается, в соответствии с [пунктом 2.3](#) настоящего Стандарта.

(п. 2.3.2 введен [Постановлением](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

2.4. Сотрудниками МФЦ обеспечивается обслуживание заявителей по любой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой в МФЦ.

2.5. МФЦ обеспечиваются условия доступности получения государственных и муниципальных услуг инвалидам, в том числе:

1) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

2) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

3) допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, 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.

2.6. Информирование заявителей о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг через МФЦ осуществляется посредством:

1) размещения информационных стендов и иных источников информирования, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

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

б) сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при

получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

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

д) режим работы и адреса МФЦ и ТОСП, организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, находящихся на территории Республики Коми (далее - привлекаемые организации);
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

е) порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, сотрудников МФЦ;

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

з) информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или сотрудниками МФЦ, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

и) почтовый адрес, телефоны, адрес электронной почты МФЦ и ТОСП, адрес официального сайта МФЦ, адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Республиканского портала государственных и муниципальных услуг (функций);
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

к) иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

2) размещения на официальном сайте МФЦ:

а) реестра заключенных ГАУ РК "МФЦ" соглашений (договоров) о взаимодействии;

б) информации о МФЦ и ТОСП (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, график работы, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);

в) порядка осуществления выездного обслуживания (адрес, график работы, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);

г) иных сведений о предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
(пп. 2 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

3) Регионального центра телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми.

2.7. 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.

III. Требования к размещению и помещениям МФЦ

3.1. Здания (помещения) МФЦ оборудуются и оснащаются в соответствии с [Правилами](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

3.2. Здания (помещения) МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, должны иметь отдельный вход. Для организации свободного доступа в здание (помещение) МФЦ маломобильных групп населения, в том числе беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, вход и выход из него оборудуются лестницами с поручнями, пандусами либо кнопкой вызова сотрудника МФЦ.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

В зданиях (помещениях) МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов. Для посетителей с детьми может быть оборудована детская комната или детский уголок.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

Положения [абзацев первого и второго](#) настоящего пункта не применяются к ТОСП, в случае если численность жителей муниципального образования, на территории которого расположен соответствующий МФЦ, составляет менее 10 тыс. жителей и это муниципальное образование относится к районам Крайнего Севера и приравненным к ним местностям.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

3.3. Здания (помещения) МФЦ и ТОСП должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими наименование - центр/офис государственных и муниципальных услуг "Мои Документы", а также информацию о режиме его работы.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

Вывеска располагается в месте удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.

3.4. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

3.5. Помещения МФЦ и ТОСП оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, помещения МФЦ - системой кондиционирования воздуха.
(п. 3.5 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

3.5.1. Помещение, в котором осуществляется бесплатное выездное обслуживание заявителей, должно быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.
(п. 3.5.1 введен [Постановлением](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

3.6. Для организации взаимодействия с заявителями и более комфортного обслуживания заявителей помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

IV. Требования к организации сектора информирования и ожидания

4.1. Площадь и расположение сектора информирования и ожидания определяются с учетом технической возможности и необходимости создания оптимальных условий для работы сотрудников МФЦ, а также для комфортного обслуживания заявителей.

4.2. 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;

2) электронную систему управления очередью;

3) программно-аппаратный комплекс (компьютер свободного доступа);

4) места ожидания: 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) не менее одного окна (рабочего места), оборудованного персональным компьютером с возможностью доступа к информационным системам, печатающим и сканирующим устройством, электронной системой управления очередью и 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 (при наличии технической возможности). Окна (рабочие места), созданные в соответствии с настоящим подпунктом, не являются окнами приема и выдачи документов, созданными в соответствии с [пунктом 5.1](#) настоящего Стандарта.

(пп. 5 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

4.3. Информационные стенды или иные источники информирования оформляются с учетом [подпункта 1 пункта 2.6](#) настоящего Стандарта.

4.4. Электронная система управления очередью предназначена 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;

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

Электронная система управления очередью функционирует в течение всего времени приема заявителей и исключает возможность ее произвольного отключения.

4.5. Программно-аппаратный комплекс (компьютер свободного доступа) обеспечивает

доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), Региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к другим информационным ресурсам о государственных и муниципальных услугах.

4.6. Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании (помещении) МФЦ. Столы для заявителей размещаются с учетом возможности беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок. На столах (стойках) для оформления документов размещаются формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) дополнительно могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (информационные брошюры, буклеты).

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

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

V. Требования к организации сектора приема заявителей

5.1. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для консультирования, приема и выдачи документов (далее - окна). На каждые 5 тыс. жителей муниципального образования, в котором располагается МФЦ, в секторе приема заявителей предусматривается одно окно.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

ТОСП, созданные в соответствии с [пунктом 1.3](#) настоящего Стандарта, не могут включать более 4 окон.

(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, в котором осуществляется консультирование, прием и выдача документов.

5.2. В секторе приема документов для сотрудника МФЦ и заявителя предусматриваются места для сидения и раскладки документов, обеспечивающие прием (выдачу) документов без необходимости покидать место их приема (выдачи) как сотрудником МФЦ, так и заявителем. При необходимости сотрудник МФЦ обеспечивает заявителя формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

5.3. Рабочее место сотрудника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

5.4. Количество одновременно работающих окон приема и выдачи документов и консультирования в МФЦ обеспечивает выполнение требований [пункта 4.7](#) настоящего Стандарта. Одновременное закрытие окон на регламентные перерывы не допускается.

5.5. Вызов заявителя из очереди осуществляется по талонам электронной очереди с учетом особенностей, предусмотренных [пунктом 5.6](#) настоящего Стандарта.

5.6. Вызов заявителей из очереди без соблюдения очередности осуществляется в случаях, предусмотренных [пунктом 1](#) Указа Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. N 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов", при предъявлении соответствующих документов.

При наличии в очереди одновременно нескольких заявителей, имеющих право на внеочередное обслуживание, их обслуживание осуществляется в порядке формирования отдельной очереди среди указанных заявителей. При этом при вызове заявителей из очереди предусматривается, что заявители, ожидающие в общей очереди, и заявители, имеющие право на

внеочередное обслуживание, обслуживаются поочередно (через одного).

5.7. По одному талону может быть оказана одна услуга или комплекс услуг, указанный в талоне.

5.8. Вызов заявителя осуществляется сотрудником МФЦ после завершения работы с предыдущим заявителем и завершения формирования бумажного и электронного комплекта документов.

5.9. Вызов заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется по времени, указанному в талоне.

Предварительная запись может быть осуществлена одним из способов:

- 1) через официальный сайт МФЦ;
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)
- 2) в МФЦ через терминал электронной очереди;
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)
- 3) через оператора Регионального центра телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Коми;
- 4) через сотрудника МФЦ.

5.10. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

Срок предоставления государственной и муниципальной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, срок и порядок выдачи результатов ее предоставления устанавливаются нормативными правовыми актами соответственно органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, соглашениями о взаимодействии.

5.11. Прием документов и выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя. В случае представления интересов заявителя представителем в соответствии с законодательством - документа, удостоверяющего личность и полномочия представителя.

5.12. При обслуживании заявителя в МФЦ ведется аудиозапись. Информация об осуществлении аудиозаписи доводится до заявителя сотрудником МФЦ в начале обслуживания либо размещается на информационных табличках.

5.13. После завершения обслуживания заявителю должна быть предоставлена возможность оценки качества предоставления услуг одним из следующих способов:

- 1) с личного сотового телефона заявителя в виде ответа на бесплатное SMS-оповещение (предлагается заявителю при получении отдельных категорий услуг);
- 2) на планшетном компьютере оценки качества услуг, размещенном в окне по приему и выдаче документов;
- 3) через терминал электронной очереди, установленный в секторе информирования и ожидания (предлагается заявителю при обслуживании в МФЦ);
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

4) через программно-аппаратный комплекс (компьютер свободного доступа) посредством официального сайта системы "ВАШ КОНТРОЛЬ" в сети "Интернет" (<https://vashkontrol.ru>) (предлагается заявителю при получении отдельных категорий услуг).

VI. Требования Стандарта профессионального обслуживания

6.1. МФЦ обеспечивается необходимое количество сотрудников с учетом обеспечения работы всех окон в МФЦ и ТОСП.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 17.06.2020 N 309)

6.2. При обслуживании заявителей сотрудниками МФЦ осуществляются:

1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных, муниципальных или иных услуг;

2) информирование заявителей о порядке предоставления государственных, муниципальных или иных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных, муниципальных или иных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных, муниципальных или иных услуг;

3) выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и организаций, предоставляющих иные услуги, по результатам предоставления государственных, муниципальных или иных услуг;

4) составление и выдача заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;

5) прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и 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 выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем;

6) иные функции, установленные нормативными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии.

6.3. Обслуживание заявителей осуществляется с учетом следующих требований:

1) индивидуальный подход к заявителям;

2) оперативное, своевременное и качественное обслуживание заявителей;

3) обеспечение максимального эмоционального комфорта для заявителя (сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя);

4) вежливое и уважительное отношение к каждому гражданину, дружелюбие и приветливость;

5) внимание и готовность помочь;

6) точная и доступная информация о порядке и условиях предоставления услуг;

7) профессионализм, личная ответственность за качество работы.

6.4. При взаимодействии с заявителями обеспечивается соблюдение следующих правил общения:

1) сотрудник МФЦ первым приветствует заявителя, в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству (при наличии) и на "Вы" вне зависимости от его возраста и социального положения;

2) сотрудник МФЦ эмоционально ровно и выдержанно относится ко всем заявителям вне зависимости от личных симпатий и антипатий;

3) сотрудник МФЦ внимательно слушает заявителя, не прерывает его, не проявляет нетерпение в разговоре с ним;

4) сотрудник МФЦ особое внимание уделяет работе с претензиями заявителей, внимательно выслушивает заявителя и выражает готовность разобраться в возникшей ситуации;

5) сотрудник МФЦ использует иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем в меру и только при наличии уверенности в том, что заявитель полностью понимает их;

6) сотрудник МФЦ при взаимодействии с заявителем не допускает представления заведомо ложной информации либо дезориентаций заявителя иными способами, в том числе путем предоставления консультаций по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы компетенции сотрудника.
