



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.06.2020

№ 206-ПП

г. Биробиджан

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в областном государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области»

В соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, правительство Еврейской автономной области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в областном государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области».

2. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Временно исполняющий обязанности
губернатора области



Р.Э. Гольдштейн



УТВЕРЖДЕН

Постановлением правительства Еврейской автономной области от 17.06.2020 № 206-пп

Стандарт

обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в областном государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области»

1. Общие положения

1.1. Настоящим стандартом устанавливаются основные требования к обслуживанию заявителей при их обращении в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Еврейской автономной области (далее – МФЦ, многофункциональный центр).

1.2. Настоящий стандарт разработан в целях:

- повышения удобства и комфорта заявителей при обращении в МФЦ;
- повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;

- повышения степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

- обеспечения контроля соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

1.3. Настоящий стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 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»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила);

- приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.05.2016 № 322 «Об утверждении Методических

рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Методические рекомендации);

- постановлением правительства Еврейской автономной области от 18.12.2012 № 743-пп «Об утверждении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, формируемых правительством Еврейской автономной области, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, формируемых правительством Еврейской автономной области, областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области», его работников».

1.4. Положения настоящего стандарта распространяются на всех сотрудников МФЦ, чья деятельность связана с обслуживанием заявителей и их уполномоченных представителей.

1.5. Настоящий стандарт включает перечень требований к организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, обязательных для исполнения сотрудниками МФЦ и установленных в интересах заявителей.

1.6. Настоящий стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения на портале МФЦ в информационно-коммуникационной сети «Интернет», в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими его доступность.

1.7. Многофункциональный центр организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления муниципальных образований Еврейской автономной области (далее соответственно – соглашение о взаимодействии; органы, предоставляющие государственные услуги; органы, предоставляющие муниципальные услуги).

1.8. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги. В многофункциональном центре организация предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется сотрудниками МФЦ, которые осуществляют взаимодействие с заявителями.

1.9. Многофункциональный центр осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленными законодательством Российской Федерации.

1.10. Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование документов, предусмотренных пунктами 1 – 7, 9, 10, 14, 17 и 18 части 6 статьи 7 Федерального закона, 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, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно.

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

1.12. Многофункциональный центр вправе получать часть установленной за предоставление федеральными бюджетными учреждениями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти и осуществляющими на основании решения федерального органа исполнительной власти его отдельные полномочия в случаях, установленных федеральными законами, сведений и документов, содержащихся в государственных реестрах и регистрах, платы за обеспечение их предоставления, без увеличения стоимости для заявителя, в случаях, размере и порядке, установленных нормативными правовыми актами государственных органов, уполномоченных на нормативно-правовое регулирование в сфере предоставления сведений и документов из соответствующих государственных реестров и регистров, относящейся к деятельности соответствующих бюджетных учреждений.

1.13. В целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области Межведомственной комиссией по проведению административной реформы и повышения качества и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг в Еврейской автономной области, создаваемой губернатором Еврейской автономной области, утверждается схема размещения МФЦ, филиалов МФЦ (далее – филиалы), территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ (далее – ТОСП), организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона и положениями пунктов 29 - 31 Правил (далее соответственно – схема размещения, привлекаемые организации).

1.14. В соответствии с частью 2 статьи 15 Федерального закона, подпунктом «а» пункта 3 постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 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» (далее – постановление Правительства № 797), пунктом 23

Правил, распоряжением правительства Еврейской автономной области от 02.04.2018 № 101-рп «Об определении уполномоченного многофункционального центра» на территории Еврейской автономной области определен уполномоченным многофункциональным центром, осуществляющим функции, указанные в Правилах, областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области» (далее – Уполномоченный МФЦ).

1.15. В целях повышения комфортности получения заявителями государственных и муниципальных услуг, а также в целях мониторинга деятельности МФЦ, офисы МФЦ, расположенные на территории Еврейской автономной области осуществляют:

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

2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3) представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

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

5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

6) выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

7) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, в том числе с использованием информационно-технологической

и коммуникационной инфраструктуры;

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

1.16. В многофункциональном центре, в соответствии с пунктом 4 Правил, может быть также организовано предоставление:

а) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона;

в) дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам);

г) услуг по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации, направление этих заявлений и прилагаемых к ним документов в страховые медицинские организации и выдаче оформленных страховыми медицинскими организациями полисов обязательного медицинского страхования либо временных свидетельств (на основании договоров, заключенных многофункциональным центром со страховыми медицинскими организациями);

д) услуг, предоставляемых акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» субъектам малого и среднего предпринимательства в целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг, региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также других средств информационно-телекоммуникационных технологий, созданных для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

е) услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности;

ж) услуги по приему заявления о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Президента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти субъекта Российской Федерации, референдума субъекта Российской Федерации в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным Центральной избирательной комиссией Российской Федерации.

1.17. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ и филиала делится на следующие функциональные секторы (зоны):

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

1.17.1. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;

- 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, многофункциональных центров, сотрудников многофункциональных центров;

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

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

- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

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 к Единому portalу государственных и муниципальных услуг

(функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;

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:

- 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 оператору многофункционального центра;
- формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности операторов.

1.17.2. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

1.17.3. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается филиал 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 оператора МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

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

1.18. В многофункциональном центре организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц – «Центр телефонного обслуживания» (далее – ЦТО), осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.19. Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра филиала, ТОСП, а также информацию о режиме их работы.

1.20. 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».

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

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

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

1.24. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

1.25. В многофункциональном центре обеспечивается надлежащее хранение документов, являющихся результатами предоставления государственных услуг.

Помещение в многофункциональном центре, в котором осуществляется хранение указанных документов, должно отвечать следующим требованиям:

а) наличие охранной и тревожной сигнализации, выведенной на пульт дежурной части органа внутренних дел Российской Федерации или юридического лица, имеющего лицензию на право оказания охранных услуг по охране объектов и (или) имущества, либо наличие установленных на окна металлических решеток или рольставней;

б) наличие на дверях помещения замков (цилиндрового механизма) не ниже I класса надежности согласно ГОСТ 5089-2011;

в) наличие металлических несгораемых шкафов с надежным запорным устройством и креплением их к строительным конструкциям или сейфов не ниже I класса устойчивости к взлому согласно ГОСТ Р 50862-2012. При этом ключи от шкафов или сейфов должны храниться у ответственного лица вне помещения, в котором размещаются указанные шкафы или сейфы.

1.26. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ, филиалах и ТОСП обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

а) обращение заявителей осуществляется в том числе по предварительной записи;

б) время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут. В случае если загруженность МФЦ, филиала или ТОСП не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, на заседании Межведомственной комиссией по проведению административной реформы и повышению качества и доступности

предоставления государственных (муниципальных) услуг в Еврейской автономной области принимается решение об увеличении количества окон обслуживания;

в) прием заявителей в МФЦ, филиале, ТОСП, расположенных на территории муниципального образования с численностью населения:

- до 25 тыс. человек, – осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня;

- свыше 25 тыс. человек, – осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение режима работы МФЦ в выходной день.

2. Нормативные требования к деятельности МФЦ

2.1. Среднее время ожидания заявителя в очереди за оказанием услуги не должно превышать 15 минут.

2.2. Уровень удовлетворенности заявителей качеством оказания услуг должен составлять не менее 90%.

2.3. МФЦ обеспечивается ежеквартальный мониторинг удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Методическое обеспечение проведения мониторинга осуществляется Уполномоченным МФЦ.

3. Функции, права, обязанности и ответственность МФЦ

3.1. В целях повышения территориальной доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», Уполномоченный МФЦ вправе привлекать иные организации. Случаи и порядок привлечения указанных организаций, порядок их взаимодействия с Уполномоченным МФЦ, перечень функций, к реализации которых привлекается организация, а также требования к указанным организациям устанавливаются Правилами.

3.2. Организации, указанные в пункте 3.1 настоящего стандарта, обязаны сообщить заявителю о том, что предоставленные им документы, необходимые для получения государственной или муниципальной услуги, будут переданы в Уполномоченный МФЦ, а также сообщить заявителю по его просьбе информацию, предусмотренную частью 7 статьи 14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.3. В соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов), нормативными правовыми актами Еврейской автономной области

(для государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления полномочий органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в том числе переданных им для осуществления полномочий Российской Федерации), муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг, а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий) на МФЦ может быть возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

3.4. При реализации своих функций МФЦ вправе запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, в органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, организациях, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона государственных и муниципальных услуг, а также получать от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона государственных и муниципальных услуг, такие документы и информацию, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

3.5. При реализации своих функций МФЦ и организации, указанные в пункте 3.1. настоящего стандарта, не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Еврейской автономной области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона перечень документов. Заявитель

вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг.

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона. Данное положение в части первоначального отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги применяется в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона: В соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов), нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления полномочий органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в том числе переданных им для осуществления полномочий Российской Федерации), муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг, а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий) на многофункциональные центры может быть возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

3.6. При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии МФЦ обязан:

1) предоставлять на основании запросов и обращений федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления,

физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности МФЦ, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2) обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

2.1) при приеме запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг либо комплексных запросов и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

3) соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

4) осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам и ОМСУ и организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами.

3.7. Руководителями МФЦ обеспечивается доступность в МФЦ, как в объекты социальной инфраструктуры (далее – объекты) для инвалидов и других маломобильных групп населения, предназначенных для организации в них доступа к услугам в рамках осуществления деятельности и оказывающими необходимую помощь инвалидам и другим маломобильным группам населения в преодолении барьеров, препятствующих получению этих услуг (использованию объектов) наравне с другими лицами

3.7.1. Руководители МФЦ в пределах установленных полномочий организуют инструктирование или обучение сотрудников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

3.7.2. Руководитель МФЦ обеспечивает создание инвалидам и другим маломобильным группам населения следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Еврейской автономной области:

а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту организованному для предоставления услуг, в том числе с помощью сотрудников объекта, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников объекта;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором организован доступ к услугам, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

3.7.3. Руководителями МФЦ, предназначенных для организации в них доступа к услугам, обеспечивается создание инвалидам и другим маломобильным группам населения следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Еврейской автономной области:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание сотрудниками МФЦ иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в регистратуре.

3.7.4. В случаях, если существующие объекты, предназначенные для размещения МФЦ, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, обеспечение инвалидам, условий доступности объектов и услуг, собственники этих помещений до их реконструкции или

капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида.

3.7.5. На арендуемых объектах, которые невозможно полностью приспособить к потребностям инвалидов, руководители МФЦ принимают меры по заключению дополнительных соглашений с арендодателем либо по включению в проекты соответствующих договоров аренды условий о выполнении собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения данного объекта.

3.7.6. В целях определения мер по поэтапному повышению уровня условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг, учреждение МФЦ проводит поэтапное обследование данных помещений, по результатам которого составляется паспорт доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта и услуг по утвержденной законодательством форме.

3.8. МФЦ, его сотрудники, организации, указанные в пункте 3.1. настоящего стандарта, и их работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в МФЦ сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

1.1) за полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, заявлений, составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе;

2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу;

3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности

обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законодательством.

3.9. Сотрудники МФЦ при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций МФЦ, предусмотренных частями 1 и 1.3 статьи 16, а также статьей 15.1 Федерального закона, привлекаются к ответственности, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

3.10. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или их сотрудниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Еврейской автономной области, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.11. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения организацией, указанной в пункте 3.1. настоящего стандарта, и ее работниками обязанностей МФЦ, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации. МФЦ вправе предъявить к организации, указанной в пункте 3.1. настоящего стандарта, регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.

4. Права и обязанности сотрудников МФЦ

4.1. Сотрудник МФЦ вправе отказать в обслуживании, если:

- запрашиваемые заявителем государственные, муниципальные и иные услуги не предоставляются в МФЦ, в этом случае заявителю предоставляется устная консультация;
- заявитель не может выразить цель своего обращения в МФЦ;
- невозможно идентифицировать личность заявителя;
- заявитель не представил сотруднику МФЦ паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- заявитель находится в состоянии опьянения.

Осуществить вызов сотрудников органов внутренних дел, в случаях оскорбления личности, угрозы жизни, неадекватного поведения заявителя, а также при обращении заявителя в состоянии заметного алкогольного или наркотического опьянения.

При возникновении неустранимых сомнений в визуальном сходстве заявителя с фотографией в паспорте гражданина Российской Федерации или

ином предъявленном документе, удостоверяющем личность заявителя, сотрудник МФЦ обязан пригласить руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения МФЦ, обеспечивающего работу с клиентами, иного сотрудника МФЦ для совместной идентификации личности заявителя и уведомить об этом заявителя. В случае подтверждения сомнений прием прекращается.

В случае отсутствия у заявителя паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудник МФЦ корректно и четко разъясняет ему причину, по которой невозможно осуществить прием.

Сотрудник МФЦ, убедившись по ряду признаков (невнятная или несвязная речь, заявитель не может сформулировать имеющуюся проблему, запах алкоголя и т.п.), что заявитель находится в состоянии опьянения, имеет право:

- предложить заявителю покинуть помещение МФЦ, если просьба не подействовала, предупредить, что будет вызвана полиция;
- пригласить руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения МФЦ, обеспечивающего работу с клиентами.

Руководитель (заместитель руководителя) структурного подразделения МФЦ, обеспечивающего работу с клиентами, принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

Сотрудник МФЦ имеет право воспользоваться тревожной кнопкой (при ее наличии) в случаях угрозы жизни людей.

4.2. При обслуживании заявителей сотрудник МФЦ обязан соблюдать требования настоящего стандарта, локальных актов МФЦ, методических рекомендаций для МФЦ по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

5. Права и обязанности заявителей

5.1. При обращении в МФЦ заявитель вправе:

5.1.1. Самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами, размещенными в секторе информирования и ожидания.

5.1.2. Получить бесплатный доступ к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ).

5.1.3. При обращении к сотруднику МФЦ получить в устной форме информацию о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ, режиме работы МФЦ, порядке обслуживания заявителей, перечне и порядке предоставления иных услуг, дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе предоставляемых на платной основе.

5.1.4. Подать запрос (заявление) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и документы, необходимые для получения

услуг, а также получить результат услуги в соответствии с законодательством, требованиями, установленными административными регламентами, технологическими схемами (при наличии), соглашениями о взаимодействии МФЦ и органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также организаций (учреждений), уполномоченных на предоставление соответствующих услуг, и настоящим стандартом.

5.1.5. На безвозмездной основе зарегистрироваться 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» (далее - ЕСИА).

5.1.6. Оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг путем ввода оценок через инфоматы или на бесплатных «точках доступа» к ЕПГУ на сайте «Ваш контроль», установленных в зале информирования и ожидания, направления СМС-сообщения. Кроме того, заявитель имеет право оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг в разделе «Оценить оказанные услуги» портала МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.2. При обращении в МФЦ заявитель обязан соблюдать установленные настоящим стандартом требования к порядку обслуживания заявителей, проявлять к сотрудникам МФЦ, заявителям и иным лицам, находящимся в помещениях МФЦ, уважительное отношение, исключая совершение действий, свидетельствующих о пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам поведения, оскорбительные высказывания, использование нецензурных выражений, а также выполнять требования сотрудников МФЦ в случае возникновения чрезвычайных ситуаций или угрозы жизни людей.

6. Общие требования к условиям предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ

6.1. Требования к зданию и помещениям МФЦ.

Здание и помещения МФЦ, а также территория, прилегающая к МФЦ, оборудование и дизайн должны соответствовать требованиям, установленным Правилами и Методическими рекомендациями.

Внешнее и внутреннее оформление МФЦ выполняется в соответствии с единым фирменным стилем «Мои Документы» (с использованием единого дизайна, единых цветов, навигационных и рекламно-коммуникационных материалов), установленным приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием

единого фирменного стиля «Мои Документы».

6.2. Требования к сектору информирования и ожидания.

6.2.1. Сектор информирования и ожидания оборудуется в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.2.2. В каждом МФЦ должно быть установлено не менее одного автоматизированного рабочего места с доступом к ЕПГУ для заявителей.

6.2.3. Дополнительно в секторе информирования и ожидания размещаются:

- рекламные постеры «Мои Документы»;
- постеры «Ваш контроль», популяризирующие способы оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- перечень дополнительных (сопутствующих) и платных услуг;
- телевизионный экран, на котором транслируется социально значимая информация;
- на видном месте – схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей в случае чрезвычайной ситуации.

6.3. Телефонное обслуживание заявителей осуществляется Центром телефонного обслуживания МФЦ. Телефонное обслуживание включает предоставление заявителям по телефонным запросам информации о деятельности МФЦ, в том числе:

- об адресе (местонахождении) МФЦ;
- режиме работы;
- перечне услуг, предоставляемых в МФЦ;
- о порядке получения конкретной услуги, документах, необходимых для ее получения, наличии и размере государственной пошлины и т.д.;
- о ходе предоставления услуги;
- порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, государственных (муниципальных) служащих, сотрудников МФЦ.

6.4. Требования к сектору приема заявителей.

6.4.1. Сектор приема заявителей, а также рабочие места операторов МФЦ оборудуются в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

6.4.2. Окно для приема и выдачи документов (далее – окно) оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности сотрудника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов, а также отдельной наклейкой (табличкой) с указанием номера телефона доверия (службы по контролю качества предоставления услуг в МФЦ).

6.4.3. Рабочее место оператора оборудуется персональным компьютером с доступом к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

6.5. Требования к режиму работы МФЦ.

6.5.1. Режим работы офисов МФЦ: филиалов и ТОСП МФЦ, должны

соответствовать требованиям, установленным Правилами:

Режим работы филиалов, ТОСП и бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения, определяется Уполномоченным МФЦ с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее:

- 4 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек;
- 8 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек;
- 12 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек;
- 16 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек;
- 20 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек.

В привлекаемых организациях режим работы по обслуживанию заявителей должен соответствовать режиму работы соответствующей привлекаемой организации, но не менее указанных нормативов для офисов обслуживания населения.

В целях предоставления услуг, предусмотренных подпунктом «е» пункта 4 Правил, по решению правительства Еврейской автономной области могут быть созданы центры оказания услуг для бизнеса путем создания дополнительных окон для приема и выдачи документов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в МФЦ, в том числе путем создания таких окон в зданиях (помещениях), в которых располагаются организации, предоставляющие указанные услуги (помимо окон, предусмотренных пунктом 10 Правил).

6.5.2. Общим выходным днем для МФЦ, всех филиалов и ТОСП является воскресенье. Допускается в ТОСП устанавливать выходные дни: суббота и воскресенье.

6.5.3. МФЦ, его филиалы и ТОСП могут работать без перерывов в течение рабочего дня.

6.5.4. Перерывы операторов организуются таким образом, чтобы максимально допустимое время ожидания в очереди для приема и выдачи документов, а также для консультирования не превышало 15 минут.

6.5.5. Адреса и режим работы Уполномоченного многофункционального центра, его филиалов и ТОСП размещены на портале МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Общие требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

7.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ должны быть обеспечены следующие условия:

- обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по

предварительной записи через портал МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с использованием терминала электронной очереди в секторе информирования и ожидания МФЦ или по телефонам Центра телефонного обслуживания (42622) 4-03-80, 4-03-86, 4-03-10, 4-03-02;

- по завершении процесса обслуживания заявителю в обязательном порядке предлагается оценить качество предоставления соответствующей услуги;

- заявителю разъясняется возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде с помощью ЕПГУ;

- заявитель информируется о возможности получения дополнительных (сопутствующих) услуг, информации о налоговой задолженности, в том числе услуг, предоставляемых на платной основе.

7.2. МФЦ вправе по запросу заявителя обеспечивать выезд сотрудника МФЦ к заявителю для приема запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и документов, необходимых для получения услуг, а также доставку результатов предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, в том числе за плату.

Порядок исчисления платы за выезд сотрудника МФЦ к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда сотрудника МФЦ осуществляется бесплатно, утверждены постановлением правительства Еврейской автономной области от 08.02.2016 № 26-пп «Об утверждении порядка исчисления платы за выезд сотрудника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечня категорий граждан, для которых организация выезда сотрудника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно».

Порядок осуществления выезда сотрудника МФЦ к заявителю устанавливается руководителем МФЦ.

8. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) сотрудников МФЦ

8.1. Обжалование действий (бездействия), а также решений должностных лиц федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти области, формируемых правительством Еврейской автономной области, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц» и постановлением правительства Еврейской автономной области от 18.12.2012 № 743-пп «Об утверждении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, формируемых правительством Еврейской автономной области, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, формируемых правительством Еврейской автономной области, областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области», его работников».

8.2. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии МФЦ и органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

9. Организация предоставления услуг в МФЦ

9.1. В МФЦ организуется предоставление государственных и муниципальных услуг, перечни которых утверждаются:

- нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации – для государственных услуг, предоставляемых федеральным органом исполнительной власти, органом государственных внебюджетных фондов;
- нормативным правовым актом правительства Еврейской автономной области – для государственных услуг, предоставляемых органом исполнительной власти, государственным учреждением;
- правовым актом органа местного самоуправления - для муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления и муниципальным учреждением.

9.2. В МФЦ может быть также организовано предоставление:

- услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;
- услуг, указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ);
- услуг по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации, направлению этих заявлений и прилагаемых к ним документов в страховые медицинские организации и выдаче оформленных

страховыми медицинскими организациями полисов обязательного медицинского страхования либо временных свидетельств (на основании договоров, заключенных МФЦ со страховыми медицинскими организациями);

- услуг, предоставляемых акционерным обществом "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства" субъектам малого и среднего предпринимательства в целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе с использованием ЕПГУ, а также других средств информационно-телекоммуникационных технологий, созданных для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

- услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности;

- услуги по приему заявления о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Президента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти субъекта Российской Федерации, референдума субъекта Российской Федерации в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным Центральной избирательной комиссией Российской Федерации;

- дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризонавой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам);

- платных услуг.

9.2.1. МФЦ обеспечивает информирование заявителей о возможности и порядке получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ в соответствии с Правилами, нормативными правовыми актами правительства Еврейской автономной области, административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, актами МФЦ.

9.3. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.

9.3.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется посредством:

- заключения МФЦ соглашений о взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, государственными учреждениями и другими организациями, предоставляющими государственные услуги;

- заключения МФЦ соглашений о взаимодействии с органами, предоставляющими муниципальные услуги или государственные услуги в рамках переданных полномочий.

9.3.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с административными регламентами.

9.3.3. Прием запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и выдача документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг осуществляются в окнах операторами по принципу «одного окна».

9.3.4. Прием заявителя осуществляется только при наличии паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, который передается сотруднику МФЦ в целях идентификации личности заявителя.

9.3.5. Обработка запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и прилагаемых к ним документов, а также формирование результата предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляются органами и организациями, уполномоченными на предоставление государственной, муниципальной услуги и иной, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии МФЦ и органа (организации), предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

9.3.6. Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется с помощью автоматизированной информационной системы МФЦ.

В автоматизированную информационную систему МФЦ вносятся сведения о заявителе на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, представленного заявителем сотруднику МФЦ, а также сведения о документах, представленных заявителем для получения государственной и муниципальной услуги.

9.3.7. По итогам приема запроса (заявления) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг выдается расписка в приеме документов, сформированная в автоматизированной информационной системе МФЦ, которая содержит описание документов, представленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления государственной, муниципальной и иной услуги, фамилию, имя, отчество и подпись оператора, принявшего документы, фамилию, имя, отчество и подпись заявителя.

9.3.8. Принятый комплект документов с сопроводительными документами передается в органы (организации), предоставляющие государственные, муниципальные и иные услуги, в сроки, установленные соглашением о взаимодействии МФЦ и органа (организации), предоставляющего государственную, муниципальную и иную услугу.

9.3.9. МФЦ несет ответственность за соблюдение порядка предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, а также режима обработки и использования информации, доступ к которой ограничен федеральными законами в соответствии с разграничением компетенции, установленным в соглашениях о взаимодействии МФЦ и органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, организациями (учреждениями), уполномоченными

на предоставление соответствующих услуг.

9.4. Взимание с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг.

9.4.1. В МФЦ обеспечивается возможность оплаты в безналичной форме государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, а также возможность внесения иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемой в соответствии с законодательством Российской Федерации, через платежные терминалы банков, расположенных в окне оператора.

9.4.2. При приеме документов в целях предоставления государственных и муниципальных услуг копии, в том числе скан-копии документов, не относящихся к документам, копирование которых в соответствии с Правилами осуществляется в МФЦ бесплатно, могут быть изготовлены по запросу заявителя за плату. Размер платы устанавливается приказом руководителя МФЦ.

9.5. Организация приема заявителей в МФЦ, в том числе по предварительной записи.

9.5.1. МФЦ осуществляет личный прием заявителей в порядке очереди, а также по предварительной записи.

Управление очередью осуществляется посредством электронной системы, предназначенной 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 оператору;
- формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности операторов.

9.5.2. Правом преимущественного (внеочередного) обслуживания в МФЦ обладают заявители, относящиеся к следующим категориям:

- Ветераны: Великой Отечественной войны, боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств (в соответствии со статьёй 1 Федерального закона от 12.01.95 № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- Инвалиды: Великой Отечественной войны и боевых действий (в соответствии со статьёй 4 Федерального закона от 12.01.95. № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- Инвалиды I, II, III групп, дети-инвалиды (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»).

При обращении заявителей, относящихся к категориям, указанным в абзацах втором – четвертом данного подпункта, с предъявлением документов,

подтверждающих их право на внеочередное обслуживание, сотрудник МФЦ обязан установить талонам таких заявителей, полученным через терминал электронной очереди, максимальный приоритет.

9.5.3. Для обеспечения предварительной записи на портале МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещен раздел, позволяющий заявителю самостоятельно записаться на прием в любой из МФЦ, филиал или ТОСП на удобное время.

Предварительная запись на портале МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» доступна заявителям, авторизованным в ЕСИА.

Доступ к электронной предварительной записи осуществляется в личном кабинете заявителя на портале МФЦ. Для осуществления предварительной записи заявитель не должен представлять дополнительные сведения, кроме тех, что указаны в личном кабинете.

Прием заявителя оператором по предварительной записи производится на основании талона, полученного заявителем у оператора на стойке информирования.

9.5.4. В МФЦ организована предварительная запись по телефону через ЦТО. При обращении за предварительной записью по телефону ЦТО заявитель должен указать:

- номер телефона;
- наименование услуги;
- цель обращения (прием или выдача документов);
- структурное подразделение МФЦ;
- желаемые дату и время приема.

По окончании обращения заявитель должен быть проинформирован об успешном совершении предварительной записи.

Контактные номера телефонов ЦТО указаны на портале МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.5.5. При осуществлении предварительной записи заявитель вправе воспользоваться терминалом электронной очереди, расположенным в секторе информирования и ожидания МФЦ, выбрав для этого необходимые ему услугу и время обращения, а также у оператора на стойке информирования.

9.5.6. Предварительная запись осуществляется не более чем за 20 дней до предполагаемого дня приема. При необходимости данный срок увеличивается по согласованию с руководителем МФЦ.

В текущий день предварительная запись не осуществляется.

9.5.7. Заявитель, предварительно записавшийся на прием, в день подачи документов должен подтвердить талон в терминале электронной очереди или у оператора на стойке информирования не ранее чем за 15 минут до начала приема.

9.5.8. В случае опоздания заявителя более чем на 5 минут ему предлагается записаться вновь на другой день либо осуществить подачу документов в порядке «живой очереди», получив талон через терминал

электронной очереди.

9.5.9. В случае отсутствия возможности предварительной записи на 21 календарный день вперед и на текущий день заявителю предлагается подать документы одним из следующих способов:

- в электронном виде при условии, что услуга предоставляется в электронном виде;

- обратиться непосредственно в орган власти, предоставляющий услугу, при условии, что услуга данным органом предоставляется непосредственно в органе;

- воспользоваться услугой «Выездное обслуживание специалиста МФЦ» (услуга предоставляется бесплатно, если заявитель относится к категориям лиц, указанным в абзацах втором - пятом подпункта 9.5.2 данного пункта, в иных случаях – за плату, в соответствии с пунктом 7.2. настоящего стандарта).

9.6. Требования к обслуживанию заявителей.

9.6.1. Сотрудник МФЦ к началу работы должен включить пульт оператора электронной системы управления очередью и авторизоваться.

9.6.2. Обслуживание заявителей в окнах осуществляется после вызова заявителя оператором в соответствии с талоном электронной очереди или в порядке «живой очереди» в ТОСП, не оборудованных электронной системой управления очередью.

9.6.3. При возникновении неполадок в электронной системе управления очередью руководитель клиентской службы МФЦ или заведующий филиалом обязан организовать обслуживание посетителей с соблюдением очередности по предварительно взятым талонам, а для посетителей, не имеющих талонов, – в порядке очередности их появления в МФЦ или филиале.

9.6.4. В случае отключения электроэнергии прием заявителей в МФЦ, филиале или ТОСП не осуществляется, за исключением приема заявителей, обратившихся за документами, являющимися результатами предоставления государственных и муниципальных услуг и поступившими на бумажных носителях, а также заявителей, обратившихся за консультацией, не требующей специальных знаний и обращения сотрудников МФЦ к электронным информационным ресурсам (при условии достаточной освещенности).

9.6.5. Время ожидания заявителя оператором не превышает 2 минут после вызова. В случае неявки заявителя к окну талон автоматически удаляется из электронной очереди.

9.6.6. Оператор, ведущий прием заявителя, должен следить за соблюдением нормативного времени обслуживания, в случае его возможного превышения оповестить руководителя клиентской службы МФЦ или филиала о данном факте с разъяснением причин с целью принятия мер для возможного скорейшего завершения обслуживания.

9.6.7. В течение обслуживания заявитель не должен покидать окно. В случае если он без предупреждения покинул окно и отсутствует более 5 минут, оператор по истечении указанного срока завершает текущее обслуживание и вызывает следующего заявителя.

9.6.8. Недопустимо обслуживание заявителя в разных окнах одновременно. В случае обнаружения данного факта оператор, ведущий прием, предупреждает об этом заявителя. Заявитель вправе продолжить обслуживание в одном из окон. После выбора заявителем окна для дальнейшего приема оператор, чье окно было освобождено, завершает текущий сеанс обслуживания и вызывает следующего заявителя.

9.6.9. В случае если при обслуживании заявителя заданный им вопрос выходит за рамки компетенции оператора либо возникает спорная ситуация, оператор обращается к более квалифицированному специалисту МФЦ, филиала, ТОСП.

Если для решения возникшей проблемы требуется экспертиза документов, представленных заявителем, более квалифицированным сотрудником МФЦ, филиала или ТОСП, оператор, ведущий прием, должен уведомить заявителя о том, что он покидает окно с документами заявителя, в том числе оригиналами документов, а также о предполагаемом времени ожидания. При возражении заявителя оператор не должен покидать окно, при этом он вправе пригласить более квалифицированного сотрудника МФЦ, филиала или ТОСП доступными ему средствами.

9.7. Сотрудникам МФЦ запрещено:

- принимать от заявителей и передавать заявителям любые пакеты, документы, вещи и иные предметы, за исключением заявлений и документов, принимаемых от заявителей и передаваемых заявителям в процессе предоставления услуг;
- разглашать информацию, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами;
- предоставлять заведомо ложную информацию;
- осуществлять подлог и т.п.

9.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги.

9.8.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги в многофункциональном центре и его офисах являются положения, определенные административными регламентами, предоставления той или иной государственной или муниципальной услуги. В случаях отсутствия административных регламентов иными нормативными правовыми актами.

МФЦ имеет право отказать в приеме документов на государственные или муниципальные услуги, если:

- запрашиваемая заявителем услуга не предоставляется на базе МФЦ;
- невозможно идентифицировать заявителя.

По требованию заявителя, выдается уведомление по форме, установленной автоматизированной информационной системой «АИС-МФЦ» и приведенной в приложении к настоящему стандарту, а также может быть оказано устное консультирование заявителя.

9.9. Консультирование заявителей.

9.9.1. Консультирование заявителей осуществляется специалистами МФЦ, филиалов и ТОСП при личном контакте с заявителями, посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной почты.

Специалисты МФЦ, филиалов и ТОСП предоставляют консультации заявителям по вопросам:

- нормативно-правовой базы, на основании которой предоставляются услуги в МФЦ;
- порядка, способов предоставления государственных или муниципальных услуг в МФЦ;
- перечня документов, необходимых для предоставления услуги, их комплектности (достаточности);
- источников получения документов, необходимых для оказания услуги;
- размера необходимых платежей;
- требования к оформлению и заполнению заявления и других документов;
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления услуги;
- последовательности административных процедур при предоставлении услуги;
- перечня оснований для отказа в приеме документов и предоставлении услуги;
- порядок обжалования осуществляемых действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе оказания государственных или муниципальных услуг.

Консультирование по общим вопросам, касающимся порядка, способов предоставления государственных или муниципальных услуг в многофункциональном центре осуществляется специалистами в пределах положений, установленных административными регламентами предоставления данных государственных или муниципальных услуг, а в случае отсутствия соответствующего административного регламента - иными нормативными правовыми актами.

9.9.2. Специалисты МФЦ оказывают заявителям помощь при заполнении документов, бланков, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

9.9.3. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, адрес и график работы.

9.9.4. Сведения о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги заявителю предоставляются при получении от заявителя информации о дате регистрации заявления в МФЦ.

Заявителю предоставляются сведения из информационной системы МФЦ о стадии рассмотрения документа (заявления).

9.9.5. При ответах на телефонные звонки и личные обращения специалист МФЦ подробно в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок.

9.9.6. Для предоставления детальной консультации по вопросу получения государственных или муниципальных услуг или при поступлении запроса заявителя, выходящего за рамки компетенции специалистов МФЦ, запрос заявителя может быть перенаправлен представителям органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

При перенаправлении письменного запроса заявителя специалист МФЦ в обязательном порядке информирует заявителя о факте направления запроса с указанием наименования адресата – органа власти или организации.

10. Этика общения оператора с заявителем

10.1. Для поддержания высокого уровня профессионального обслуживания оператор, иной сотрудник МФЦ, осуществляющий взаимодействие с заявителем, должен:

- всегда первым приветствовать заявителя с доброжелательной интонацией и улыбкой;
- в процессе общения обращаться к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста, социального положения, знакомства;
- предупреждать заявителя о намерении временно покинуть рабочее место с целью подписания документа;
- в случае обнаружения заявителем ошибки принести извинения;
- в случае если заявитель требует предоставить ему телефон руководителя, сообщить телефон приемной МФЦ.

10.2. Правила обслуживания заявителей на стойке информирования и в секторе информирования и ожидания МФЦ.

Оператор при обслуживании:

- приветствует заявителя при входе его в помещение МФЦ;
- выясняет цель посещения МФЦ;
- на основе выявленных потребностей помогает взять талон электронной очереди на получение услуги;
- предлагает пройти в сектор информирования и ожидания и ожидать приглашения к окну;
- представляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы;
- представляет необходимые для получения услуги образцы бланков, помогает при необходимости заполнить заявление;
- при отсутствии очереди у стойки информирования по просьбе

заявителя проверяет комплектность документов для получения услуги, провожает заявителя к окну, в котором будет осуществляться его обслуживание;

- в случае возникновения проблемной (конфликтной) ситуации и невозможности разрешить ее самостоятельно приглашает руководителя клиентской службы МФЦ или заведующего филиалом;

- при необходимости оказывает помощь заявителю в работе с платежным терминалом для оплаты государственной пошлины, а также инфоматом при оценке качества предоставления услуг.

По завершении обслуживания заявителя оператор вежливо прощается и приглашает посетить МФЦ снова.

11. Особенности обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья

11.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

11.1.1. При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, сотрудник МФЦ должен незамедлительно выйти и помочь заявителю проехать до стойки информирования.

11.1.2. Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, сотрудник МФЦ должен помочь ему взять талон на получение государственной и муниципальной услуги и сопроводить до окна в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

11.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

11.2.1. При общении с незрячими и слабовидящими заявителями сотрудникам МФЦ необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

11.2.2. Выяснив потребности заявителя, сотрудник МФЦ должен помочь взять талон в терминале электронной очереди и сопроводить до окна, рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество сотрудника МФЦ.

11.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

11.3.1. При обслуживании заявителя с нарушением слуха сотрудник МФЦ должен обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон в терминале электронной очереди, сопроводить его до окна.

11.4. При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю с ограниченными возможностями здоровья при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

11.5. Завершив обслуживание заявителя с ограниченными возможностями здоровья, оператор МФЦ должен уточнить, не остались ли у него какие-либо вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ, попрощаться и пригласить сотрудника стойки информирования с целью сопровождения

заявителя к выходу из помещения МФЦ.

12. Основные показатели обслуживания заявителей в МФЦ

12.1. Среднее время ожидания заявителей в очереди - не более 15 минут.

12.2. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в МФЦ – не менее 90 процентов.

12.3. Доля граждан, проживающих на территории Еврейской автономной области и имеющих доступ к получению государственных или муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ, в общей численности населения Еврейской автономной области составляет не менее 100 процентов.

13. Порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения настоящего стандарта

13.1. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляет орган исполнительной власти Еврейской автономной области, осуществляющий функции учредителя МФЦ. Контроль осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в орган исполнительной власти Еврейской автономной области, осуществляющий функции учредителя МФЦ, обращений заявителей, содержащих жалобы на нарушение требований к обслуживанию заявителей в МФЦ.

В ходе проверок могут быть использованы методы: изучение документов, анализ жалоб, контрольная закупка, структурированное наблюдение, анкетирование заявителей в местах предоставления услуг.

13.2. Внутренний контроль исполнения настоящего стандарта осуществляется на основании приказа руководителя МФЦ путем проведения проверок в структурных подразделениях МФЦ.

13.3. Текущий контроль за соблюдением требований настоящего стандарта сотрудниками МФЦ осуществляется руководителем МФЦ либо уполномоченным им лицом.

Приложение к стандарту
обслуживания заявителей
при организации предоставления
государственных
и муниципальных услуг в областном
государственном бюджетном
учреждении «Многофункциональный
центр предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Еврейской автономной
области»

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в приеме заявления и документов на предоставление
государственной (муниципальной) услуги
(оформляется на официальном бланке МФЦ)

Выдано специалистом ОГБУ «МФЦ» _____
(Фамилия, Имя, Отчество (при наличии))

Заявителю _____
(Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) или наименование юридического лица)

Представительство: личное, законный представитель, по доверенности
(нужное подчеркнуть)

Доверенное лицо:

Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) доверенного лица _____

Номер доверенности _____

Дата выдачи доверенности _____

Дата обращения в МФЦ _____ № талона электронной очереди _____

Заявление и документы для предоставления услуги не могут быть приняты по
причине (нужное отметить):

- в виду отсутствия запрашиваемой услуги на базе МФЦ

Для получения запрашиваемой услуги рекомендовано:

- в виду отсутствия документов, удостоверяющих личность заявителя, либо
невозможности идентифицировать заявителя.

Для получения запрашиваемой услуги рекомендовано:

Подписи:

_____/_____
(подпись) (ФИО специалиста МФЦ)

_____/_____
(подпись) (ФИО заявителя)