ПРАВИТЕЛЬСТВО ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОТ 22 ФЕВРАЛЯ 2018 ГОДА N 142-ПП

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ "ИРКУТСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ"

(с изменениями на 25 ноября 2021 года)

(в ред. [Постановлений Правительства Иркутской области от 19.07.2018 N 528-пп, от 25.11.2021 N 893-пп](#))

В соответствии с пунктом 1 [Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг](#), утвержденных [постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года N 1376](#), руководствуясь частью 4 статьи 66, статьей 67 [Устава Иркутской области](#), Правительство Иркутской области постановляет:

1. Утвердить стандарт обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Государственном автономном учреждении "Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (прилагается).

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru).

Первый заместитель Губернатора
Иркутской области - Председатель
Правительства Иркутской области
Р.Н.БОЛОТОВ

**Утвержден
постановлением Правительства
Иркутской области
от 22 февраля 2018 г. N 142-пп**

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ "ИРКУТСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ"

(в ред. [Постановлений Правительства Иркутской области от 19.07.2018 N 528-пп, от 25.11.2021 N 893-пп](#))

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий стандарт обслуживания заявителей в Государственном автономном учреждении "Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Стандарт, МФЦ) устанавливает цель, принципы и требования к обслуживанию физических и юридических лиц (далее - заявители) при их обращении в МФЦ.

2. Настоящий Стандарт разработан в целях обеспечения:

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) профессионального и качественного обслуживания заявителей.

3. Стандарт доводится до сведения заявителей путем публикации на официальном сайте МФЦ (<http://mfc38.ru/>), размещения в секторе информирования и ожидания МФЦ и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

ГЛАВА 2. ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

4. Работник МФЦ, осуществляющий работу в секторе информирования и ожидания МФЦ, обязан:

1) уточнить цель обращения в МФЦ;

2) информировать по общим вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ;

3) оказывать помощь заявителям при получении талонов из системы электронной очереди;

4) по запросу предоставлять информацию о времени ожидания в очереди, размерах государственной пошлины и иных платежах, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты и реквизитах, а также о возможности оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) информировать о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг при обслуживании заявителей;

6) оказывать помощь заявителям при использовании платежных терминалов для уплаты государственной пошлины и информационных киосков для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

7) предложить заявителю использовать выделенное рабочее место (при наличии) с доступом к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для получения необходимой услуги в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

8) быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями.

5. Работник МФЦ, осуществляющий консультирование, прием и выдачу документов в секторе приема заявителей МФЦ при обслуживании заявителей, обязан:

1) информировать о размерах государственной пошлины и иных платежах, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;

2) предоставлять заявителям информацию о порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

3) вводить данные документов, представленных заявителями для предоставления государственных и муниципальных услуг, в автоматизированную информационную систему МФЦ в соответствии с инструкциями по работе работников МФЦ в автоматизированной информационной системе МФЦ;

4) быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями.

6. Работник МФЦ, осуществляющий прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием телефонной связи, обязан:

1) начинать ответ на телефонный звонок с приветствия и информации об имени оператора;

(пп. 1 в ред. [Постановления Правительства Иркутской области от 25.11.2021 N 893-пп](#))

2) уточнить у заявителя, по какому вопросу он обратился;

3) по запросу предоставить заявителям информацию о порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

4) строить разговор кратко, конкретно и по существу, следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп своей речи, четко выговаривать слова;

5) быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями.

7. Сотрудник МФЦ обязан:

- 1) первым приветствовать заявителя;
 - 2) обращаться к заявителю по имени и отчеству на "Вы" вне зависимости от его возраста, расы, вероисповедания, национальной принадлежности, социального положения;
 - 3) относиться ко всем заявителям выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий, стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя;
 - 4) оперативно и качественно обслуживать заявителя;
 - 5) поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения им должностных обязанностей;
 - 6) не допускать публичных высказываний, суждений и оценок, в том числе в средствах массовой информации, в отношении деятельности МФЦ, государственных органов, их руководителей, включая решения государственных органов либо МФЦ;
 - 7) внимательно выслушивать заявителя и выражать заинтересованность и готовность разобраться в возникшей ситуации;
 - 8) уважать точку зрения заявителя вне зависимости от своего отношения к нему;
 - 9) не разглашать в целях, не связанных с его должностными обязанностями, информацию, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами (государственная тайна, коммерческая тайна, налоговая тайна, персональные данные, другая охраняемая законом тайна), служебную информацию, ставшие ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей;
- (пп. 9 в ред. [Постановления Правительства Иркутской области от 19.07.2018 N 528-пп](#))
- 10) соблюдать режим обработки и использования персональных данных, ставших ему известными в связи с исполнением своих должностных обязанностей.

8. Сотрудник МФЦ во избежание предоставления недостоверной информации не вправе консультировать заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, которые выходят за пределы его компетенции.

ГЛАВА 3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

9. Прием заявителей в целях получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в специально оборудованных местах - окнах консультирования, приема и выдачи документов (далее - окна приема и

выдачи документов).

10. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется согласно графику (режиму) работы МФЦ, утверждаемому МФЦ.

11. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется с использованием системы управления электронной очередью.

12. В МФЦ обеспечивается возможность предварительной записи на получение государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

13. Предварительная запись осуществляется посредством электронного сервиса на официальном сайте МФЦ (<http://mfc38.ru/>), при личном обращении в МФЦ, по телефону центра телефонного обслуживания МФЦ.

14. При осуществлении предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные (фамилию, имя, отчество (при наличии)), желаемое время предоставления услуги.

15. В целях обеспечения режима конфиденциальности персональных данных и иной информации, предоставляемой заявителем, в окне приема и выдачи документов осуществляется обслуживание одного заявителя.

Допускается одновременное обслуживание в окне приема и выдачи документов двух и более заявителей в случае, если их участие необходимо для получения соответствующей государственной или муниципальной услуги.

Допускается одновременное нахождение в окне приема и выдачи документов заявителя и одного сопровождающего в случае, если заявитель имеет стойкие расстройства функции зрения, слуха или самостоятельного передвижения.

16. При приеме заявлений и документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также при выдаче документов, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг, работник МФЦ осуществляет установление личности заявителя посредством проверки тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографии в паспорте гражданина Российской Федерации, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17. Не допускается прием заявлений и документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, выдача документов, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг, без представления заявителем паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также в случаях возникновения сомнения в тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографии в паспорте гражданина Российской Федерации, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, недействительности паспорта гражданина Российской Федерации, иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации (за исключением государственной услуги на замену паспорта).

18. Порядок приема заявлений и документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, проверки комплектности документов и соответствия документов требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, Иркутской области, а также порядок выдачи документов, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг, иных административных процедур,

осуществляемых работниками МФЦ, определяется соглашениями о взаимодействии между МФЦ и органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, заключаемыми в соответствии со статьей 18 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#).

19. Обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ подлежат регистрации в автоматизированной информационной системе МФЦ.

20. После завершения обслуживания или по требованию заявителя на любом этапе обслуживания работник МФЦ предлагает заявителю оценить качество предоставления государственной (муниципальной) услуги с использованием терминалов, инфоматов и иных устройств или способов.

Заместитель Председателя
Правительства Иркутской области
А.Б.ЛОГАШОВ