



ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

17 мая 2023 г.

№ 266

г. Улан-Удэ

**О внесении изменений в постановление
Правительства Республики Бурятия от 27.04.2018 № 219
«Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при
организации предоставления государственных и муниципальных
услуг в государственном бюджетном учреждении
«Многофункциональный центр Республики Бурятия
по предоставлению государственных и
муниципальных услуг»**

В связи с вводом в эксплуатацию системы голосового и текстового самообслуживания, модернизацией электронной системы управления очередью государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр Республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг», а также в соответствии с пунктом 7(1) Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, Правительство Республики Бурятия **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести следующие изменения в стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр Республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг», утвержденный постановлением Правительства Республики Бурятия от 27.04.2018 № 219 (в редакции постановлений Правительства Республики Бурятия от 15.09.2021 № 524, от 14.12.2021 № 734, от 10.10.2022 № 609):

1.1. В пункте 2:

1.1.1. Подпункт 2.8 изложить в следующей редакции:

«2.8. Талон электронной очереди - талон на бумажном носителе или в электронной форме, который подтверждает регистрацию заявителя в электронной системе управления очередью.».

1.1.2. Дополнить подпунктом 2.15 следующего содержания:

«2.15. Виртуальный консультант «Улана» - система голосового и текстового самообслуживания, обеспечивающая автоматизацию процессов информирования и консультирования граждан в МФЦ.»

1.2. В подпункте 9.1 слова «на экране терминала электронной очереди» исключить.

1.3. В пункте 17:

1.3.1. Подпункт 17.1:

- после слов «в сети Интернет» дополнить словами «- для заявителей, прошедших аутентификацию и авторизацию с использованием федеральной государственной информационной системы «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);»;

- дополнить абзацем следующего содержания:

«- через чат-бота, размещенного на официальном сайте МФЦ в сети Интернет и Telegram (@mfcburyatiyabot)».

1.3.2. В подпункте 17.2 абзац восьмой исключить.

1.3.3. Подпункт 17.5 признать утратившим силу.

1.4. Пункт 24 изложить в следующей редакции:

«24. Обслуживание заявителей посредством телефонной связи обеспечивается:

- операторами call-центра;
- виртуальным консультантом «Улана».

24.1. МФЦ обеспечивает:

- ведение аудиозаписи всех входящих и исходящих вызовов для консультирования (информирования) заявителей;
- доступность и надежность работы телефонных каналов связи;
- регистрацию входящих и исходящих вызовов.

24.2. Оператор call-центра в соответствии с режимом работы МФЦ осуществляет консультирование (информирование) заявителей по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг заявителям, прием запросов по которым ведется в МФЦ.

24.3. Оператор call-центра осуществляет консультирование заявителей по следующим вопросам:

- о местонахождении МФЦ и схеме проезда к нему;
- о режиме работы МФЦ;
- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
- о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- о перечне документов, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги;
- о сроках предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

- о поступлении результата предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ.

24.4. Рекомендуемое время для телефонного разговора - не более 3 минут.

24.5. Посредством виртуального консультанта «Улана» заявитель круглосуточно может получить информацию:

- об адресе и режиме работы МФЦ и территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ;

- о готовности результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- о порядке предоставления отдельных государственных (муниципальных) услуг.

Виртуальный консультант «Улана» осуществляет:

- предварительную запись заявителя;

- отмену предварительной записи;

- обзвон заявителей при поступлении в МФЦ результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- обзвон граждан, записавшихся предварительно.».

1.5. Дополнить пунктом 27 следующего содержания:

«27. В МФЦ организовано предоставление консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме, в том числе посредством АИС МФЦ, и получении результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в секторе пользовательского сопровождения.

27.1. При обращении заявителя в сектор пользовательского сопровождения МФЦ обеспечивается:

- информирование о Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - ЕПГУ), доступ к которому необходим для получения услуг в электронной форме;

- информирование о перечне предоставляемых услуг и порядке их предоставления (в том числе в упреждающем (проактивном) режиме);

- информирование о перечне документов, необходимых для получения услуги в электронной форме;

- информирование о размере государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги в электронной форме;

- информирование о сроках получения услуги в электронной форме;

- информирование о способах и порядке получения результата предоставления услуги, предоставление которой осуществлялось в электронной форме;

- информирование о порядке досудебного (внесудебного) обжалова-

ния решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услуги;
 - регистрация, восстановление (подтверждение) учетной записи в ЕСИА.

27.2. При каждом обращении заявителя специалист МФЦ выясняет наличие или отсутствие у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ и в случае ее отсутствия предлагает заявителю регистрацию в ЕСИА.

27.3. Создание, подтверждение и восстановление подтвержденной учетной записи осуществляется по заявлению заявителя.

27.4. Обновление сведений или восстановление, удаление учетной записи осуществляется заявителем самостоятельно в секторе пользовательского сопровождения или с использованием инфраструктуры бесплатного доступа заявителей к ЕПГУ.

27.5. При получении услуги в секторе пользовательского сопровождения МФЦ предоставляется помощь и сопровождение заявителя при работе с ЕПГУ: при заполнении запроса, сканировании и прикреплении документов, оплате государственной пошлины, иных действиях, необходимых для получения услуг в электронной форме.

27.6. При обращении заявителя в сектор пользовательского сопровождения специалистами МФЦ обеспечивается консультационная помощь в получении услуги в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, без осуществления доступа в личный кабинет заявителя.

27.7. При получении результата предоставления услуги в секторе пользовательского сопровождения МФЦ обеспечивается консультационная помощь в получении результата предоставления услуги в электронной форме в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, без осуществления доступа в личный кабинет заявителя.»

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Исполняющий обязанности
 Председателя Правительства
 Республики Бурятия**



В. Мухин

Проект представлен Администрацией Главы
 и Правительства
 тел. 21-12-48

ту4