



## ПРАВИТЕЛЬСТВО БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11 марта 2019 г. № 77-п  
г. Брянск

Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Брянской области, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Брянской области  
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Опубликовать постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([pravo.gov.ru](http://pravo.gov.ru)).
3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора Брянской области Петушкову Г.В.

Губернатор



А.В. Богомаз

Утвержден  
постановлением Правительства  
Брянской области  
от 11 марта 2019 г. № 77-п

## С Т А Н Д А Р Т

### обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

#### 1. Общие положения

Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг разработан в целях внедрения единых правил обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ и устанавливает требования к сотрудникам МФЦ, осуществляющим взаимодействие с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.1. Настоящий стандарт обслуживания в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющих деятельность на территории Брянской области (далее – стандарт МФЦ), обеспечивает соблюдение требований:

- 1) удобства и комфорта заявителей при обращении в МФЦ;
- 2) профессионального обслуживания заявителей;
- 3) повышения степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

#### 1.2. Принципы обслуживания заявителей в МФЦ:

- 1) клиентоориентированность;
- 2) открытость;
- 3) профессионализм;
- 4) вежливость, корректность и уважительное отношение к каждому заявителю;
- 5) комфорт, дружелюбие и приветливость;
- 6) незамедлительность действий и своевременность обслуживания;
- 7) личная ответственность сотрудников МФЦ за качество работы.

1.3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 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»;

приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 года № 322 «Об утверждении методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 декабря 2016 года № 844 «Об утверждении методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Брянской области от 18 июля 2016 года № 381-п «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Брянской области».

1.4. Для целей настоящего стандарта применяются следующие понятия:

заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (далее – ФОИВ), исполнительных органов государственной власти Брянской области (далее – ИОГВ), органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов (далее – ОГВФ), органов местного самоуправления муниципальных образований области (далее – ОМС)) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом (заявлением) о предоставлении государственной, муниципальной и иной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

оператор – универсальный специалист МФЦ, осуществляющий прием запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных

и иных услуг и выдачу документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, а также консультирование в окнах приема заявителей;

автоматизированная информационная система многофункционального центра, обеспечивающая прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в уполномоченном многофункциональном центре, в любом из иных многофункциональных центров или в любой из привлекаемых организаций (далее – АИС МФЦ);

портал МФЦ – региональная информационная система, обеспечивающая доступ заявителей к сведениям о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и сведениям об оказываемых в многофункциональных центрах государственных и муниципальных услугах;

единая система идентификации и аутентификации – федеральная государственная информационная система «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);

единый портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ).

1.5. Положения настоящего стандарта МФЦ являются обязательными для соблюдения всеми сотрудниками МФЦ, осуществляющими обслуживание заявителей и их уполномоченных представителей.

1.6. Настоящий стандарт МФЦ включает перечень требований к обслуживанию заявителей при предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, консультаций и иного обслуживания, обязательных для исполнения сотрудниками МФЦ и установленных в интересах заявителей.

1.7. Настоящий стандарт МФЦ 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.

## 2. Общие требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

2.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ должны быть обеспечены следующие условия обслуживания заявителей:

возможность предварительной записи через портал МФЦ с использованием терминала электронной очереди в секторе информирования и ожидания МФЦ или по телефонам;

обеспечение достаточного количества работающих окон, подключенных к обслуживанию по предварительной записи;

возможность предварительной записи либо посещения МФЦ на следующий рабочий день в случае, если при обращении заявителя в МФЦ время, необходимое для его обслуживания, превышает время, оставшееся до закрытия МФЦ. При несогласии заявителя с предварительной записью либо посещением МФЦ на следующий рабочий день прием осуществляется в этот день (если обеспечивается техническая возможность в оставшееся время передачи информации и сведений по защищенным каналам связи ответственному органу власти);

выдача выписки из электронного журнала регистрации обращений, сформированной в модуле АИС МФЦ, которая содержит описание документов, предоставленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления услуги, Ф.И.О. и подписи заявителя и специалиста МФЦ, принявшего документы, а также иную информацию о предоставлении услуги.

2.2. По завершении процесса обслуживания заявителю в обязательном порядке предлагается оценить качество предоставления соответствующей услуги.

Для оценки качества предоставления соответствующей услуги сотрудник обязан уведомить заявителя о направлении на номер мобильного телефона, указанный в заявлении, сообщения с опросом о качестве оказания услуги.

2.3. Сотрудник МФЦ обязан проинформировать заявителя о возможности получения государственных и (или) муниципальных услуг в электронном виде с помощью ЕПГУ.

2.4. Сотрудник МФЦ обязан информировать о возможности получения дополнительных (сопутствующих) услуг (при наличии), информации о налоговой задолженности, в том числе услуг, предоставляемых на платной основе (при наличии).

2.5. МФЦ может по запросу заявителя обеспечивать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

Порядок исчисления платы за выезд работника многофункционального центра к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра осуществляется бесплатно, утверждается нормативным правовым актом Правительства Брянской области.

### 3. Организация предоставления услуг в МФЦ

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

нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации – для государственных услуг, предоставляемых ФОИВ, ОГВФ;

нормативным правовым актом Брянской области – для государственных услуг, предоставляемых ИОГВ, государственными учреждениями;

нормативным правовым актом органа местного самоуправления – для муниципальных услуг, предоставляемых ОМС и муниципальными учреждениями.

Требования к порядку организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ определяются в соответствии с соглашениями о взаимодействии с ФОИВ, ОГВФ, ИОГВ, ОМС, другими организациями (учреждениями), административными регламентами и стандартами предоставления услуг.

3.2. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется посредством заключения МФЦ соглашений о взаимодействии с ФОИВ, ОГВФ, ИОГВ, ОМС, другими организациями (учреждениями).

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

3.2.3. Прием запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и выдача документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг осуществляются операторами МФЦ в окнах приема-выдачи документов.

3.2.4. Прием запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и выдача документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг осуществляется только при наличии паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, который передается сотруднику МФЦ в целях идентификации личности заявителя.

3.2.5. Информирование и консультирование заявителя осуществляется без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя.

3.2.6. 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, уполномоченными на предоставление государственной или муниципальной услуги, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии МФЦ и органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

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

3.2.8. 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 (или) муниципальной услуги.

3.2.9. 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 и (или) муниципальной услуги, фамилию, имя, отчество и подпись оператора, принявшего документы, фамилию, имя, отчество и подпись заявителя.

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

3.2.11. МФЦ несет ответственность за соблюдение порядка предоставления государственных и муниципальных 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 ФОИВ, ОГВФ, ИОГВ, ОМС, других организаций (учреждений), уполномоченных на предоставление соответствующих услуг.

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

3.3.1. 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 от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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.

3.3.2. В МФЦ обеспечивается возможность оплаты, в том числе 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.

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

3.4.1. 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 загруженности операторов.

3.4.2. Правом внеочередного обслуживания в МФЦ обладают заявители, относящиеся к следующим категориям:

- инвалиды войны;
- ветераны Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

При обращении заявителей, относящихся к категориям, указанным в абзацах втором – пятом настоящего подпункта, с предъявлением документов, подтверждающих их статус на внеочередное обслуживание, сотрудник МФЦ должен установить талонам таких заявителей, полученным через терминал электронной очереди, максимальный приоритет.

3.4.3. Для обеспечения предварительной записи на портале МФЦ размещен раздел, позволяющий заявителю самостоятельно записаться на прием в любой из МФЦ на удобное время.

Предварительная запись на портале МФЦ 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 в терминале электронной очереди.

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

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- номер телефона;
- наименование услуги;
- цель обращения (прием или выдача документов);
- желаемый МФЦ;
- желаемое время приема.

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

3.4.5. 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.

3.4.6. Предварительная запись осуществляется не более чем за 5 дней до предполагаемого дня приема. При необходимости данный срок увеличивается по согласованию с руководителем МФЦ.

В текущий день предварительная запись не осуществляется.

3.4.7. Заявитель, предварительно записавшийся на прием, в день подачи документов должен подтвердить талон в терминале электронной очереди не ранее чем за 30 минут до начала приема.

3.4.8. 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.

3.4.9. В случае отсутствия возможности предварительной записи на шестой 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.

3.5. Требования к обслуживанию заявителей.

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

3.5.2. Обслуживание заявителей в окнах осуществляется после вызова заявителя оператором в соответствии с талоном электронной очереди или в порядке живой очереди в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ, не оборудованных электронной системой управления очередью.

3.5.3. При возникновении неполадок в электронной системе управления очередью руководитель МФЦ обязан организовать обслуживание посети-

телей с соблюдением очередности по предварительно взятым талонам, а для посетителей, не имеющих талонов, – в порядке очередности их появления в МФЦ.

3.5.4. В случае отключения электроэнергии прием заявителей в МФЦ 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).

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

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

3.5.7. 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.

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

3.6. 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 связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

разглашать информацию, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами;

предоставлять заведомо ложную информацию.

#### 4. Требования к операторам

4.1. Сотрудниками МФЦ, непосредственно обслуживающими заявителей, являются операторы, ведущие прием в окнах, а также операторы, работающие в секторе информирования и ожидания, в том числе на стойке информирования.

Операторы регулярно проходят обучение и повышение квалификации.

#### 4.2. Операторы должны:

иметь высшее образование или среднее профессиональное образование, соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом, соответствующими квалификационным требованиям, установленным для данной должности;

знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения МФЦ;

проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы МФЦ перед поступлением на работу;

знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

соблюдать профессиональную этику в процессе предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;

не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

Для операторов и иных сотрудников МФЦ разрабатываются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, которые утверждаются руководителем МФЦ.

### 5. Особенности обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья

5.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

5.1.1. При посещении МФЦ инвалидом-колясочником сотрудник МФЦ должен незамедлительно выйти и помочь заявителю проехать до стойки информирования.

5.1.2. Сотрудник МФЦ с учетом потребности заявителя оказывает помощь в получении талона в терминале электронной очереди и сопровождении до окна в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

5.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

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

5.2.2. Сотрудник МФЦ с учетом потребности заявителя оказывает помощь в получении талона в терминале электронной очереди и сопровождении до окна, проинформировав обслуживаемого заявителя оператора.

5.2.3. При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

5.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

5.3.1. Сотрудник МФЦ с учетом потребности заявителя с нарушением слуха обозначает себя как лицо, с которым устанавливается контакт, оказывает помощь в получении талона в терминале электронной очереди и сопровождении до окна в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

5.3.2. При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

## 6. Требования к уровню информационного обеспечения заявителей

6.1. МФЦ обязан обеспечить полноту информации о возможности получения государственных и муниципальных услуг.

6.2. Содержание информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.3. Информирование граждан осуществляется посредством: размещения информации об МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале МФЦ;

информационных стендов, размещаемых в МФЦ в местах, доступных для потребителей услуг;

тематических публикаций, радио- и телепередач.

6.4. Информация о деятельности и порядке работы МФЦ, порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

## 7. Требования к порядку консультирования и информирования о предоставлении услуг

7.1. Консультирование и информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг в МФЦ осуществляется сотрудниками МФЦ.

7.2. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

7.3. Сотрудники МФЦ:

разъясняют порядок обращения в МФЦ для содействия получению государственных или муниципальных услуг;

осуществляют консультирование заявителей по общим вопросам, касающимся порядка, способов предоставления государственных, муниципальных и дополнительных услуг в МФЦ;

осуществляют консультирование заявителей, представивших документы в МФЦ для получения государственной или муниципальной услуги;

выдают заявителям бланки, формы документов, заявлений на получение государственных и муниципальных услуг;

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

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

7.4. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

- а) при личном обращении заявителя;
- б) по письменному обращению заявителя;
- в) по телефону;
- г) по электронной почте.

7.5. Сотрудник МФЦ осуществляет консультирование заявителя в день обращения, в том числе:

- а) о порядке предоставления услуг в МФЦ;
- б) по составу, форме и содержанию документов, необходимых для получения конкретной услуги;
- в) при необходимости оказывает помощь заявителю в доступе к сведениям, размещенным в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Брянской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.5. При ответах на устные обращения, телефонные звонки сотрудники МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника МФЦ, принявшего телефонный звонок.

7.6. При невозможности сотрудника МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

7.7. Сотрудник МФЦ не вправе консультировать заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

7.8. Заявители, представившие в МФЦ документы для предоставления государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются сотрудниками МФЦ:

- а) об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

## 8. Организационное обеспечение по взаимодействию с заявителем

8.1. На сотрудников МФЦ возлагаются следующие функции по организации обслуживания заявителей:

а) прием, консультирование по запросу при личном обращении заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

б) консультирование по телефону по запросу заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

в) регистрация запросов заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

г) уведомление заявителя о готовности выдачи результата предоставления государственных и муниципальных услуг;

д) выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю (представителю заявителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), и документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

е) работа с жалобами заявителей;

ж) мониторинг степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

з) сбор и представление руководству МФЦ соответствующих отчетов по взаимодействию с заявителями;

и) изучение законодательства Российской Федерации, относящегося к предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также обучение и повышение квалификации, в том числе с привлечением органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

8.2. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания заявителей МФЦ обеспечивает:

а) наличие:

квалифицированных сотрудников МФЦ, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию обслуживания заявителей;

соответствующих законодательству и настоящему стандарту помещений для приема заявителей;

современного компьютерного оборудования и программного обеспечения, позволяющих обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационных систем МФЦ;

б) заключение соглашений о взаимодействии с ФОИВ, ОГВФ, ИОГВ субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями, непосредственно участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

в) предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами;

г) возможность получения заявителем государственной и муниципальной услуги в электронной форме, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

8.3. С учетом настоящего стандарта МФЦ разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- а) должностные инструкции сотрудников МФЦ;
- б) стандартные формы статистической отчетности.

## 9. Порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения настоящего стандарта

9.1. Координация деятельности МФЦ осуществляется уполномоченным исполнительным органом государственной власти Брянской области.

9.2. Контроль за деятельностью МФЦ осуществляется учредителем МФЦ в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и Брянской области.

