ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 06.05.2020 № 490

г. Вологда

О внесении изменений в постановление Правительства области от 23 октября 2017 года № 918

Правительство области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в раздел II Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» Вологодской области, утвержденного постановлением Правительства области от 23 октября 2017 года № 918, следующее изменения:

1.1 пункты 2.6, 2.7 изложить в следующей редакции:

«2.6. Функциональные секторы помещения МФЦ.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ состоит из следующих функциональных секторов:

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

2.7. Условия обслуживания заявителей.

2.7.1. Обращение заявителей в МФЦ по предварительной записи.

Предварительная запись в МФЦ осуществляется при личном обращении в МФЦ, посредством личного кабинета на интернет-сайте МФЦ или посредством мобильного приложения «Мои документы. Онлайн».

Для обслуживания заявителей по предварительной записи в МФЦ должно быть обеспечено предварительное консультирование записавшихся заявителей

по вопросам регистрации в электронной очереди.

2.7.2. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в порядке очереди.

Управление очередью осуществляется посредством программно-аппаратного комплекса. Терминал программно-аппаратного комплекса (далее - Терминал) должен располагаться в зоне ожидания МФЦ в месте, доступном для всех категорий заявителей, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Принцип работы Терминала предполагает получение одного талона электронной очереди на каждое обращение заявителя в окно приема МФЦ (подача заявления на получение государственной или муниципальной услуги, или обращение за консультацией, или получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги).

В целях консультирования заявителей по использованию Терминала в непосредственной близости от него должен находиться работник МФЦ.

В случае если при обращении заявителя в МФЦ время, необходимое для обслуживания, превышает время, оставшееся до закрытия МФЦ, работник МФЦ до получения заявителем талона электронной очереди предлагает ему обратиться на следующий рабочий день либо осуществить предварительную запись.

2.7.3. В МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, 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».»;

1.2 пункты 2.8, 2.9 признать утратившими силу.

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

По поручению Губернатора области
первый заместитель
Губернатора области,
председатель Правительства области **А.В. Кольцов**