



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### ПРАВИТЕЛЬСТВА КАМЧАТСКОГО КРАЯ

21.06.2019 № 283-П

г. Петропавловск-Камчатский

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в краевом государственном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

#### ПРАВИТЕЛЬСТВО ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей в краевом государственном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае» согласно приложению к настоящему постановлению.

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



ГУБЕРНАТОР КАМЧАТСКОГО КРАЯ В.И. ИЛЮХИН

ПРОТОКОЛЬНАЯ  
ЧАСТЬ

Стандарт обслуживания заявителей  
в краевом государственном казенном учреждении  
«Многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг в Камчатском крае»

1. Общие положения

1.1. Настоящим Стандартом регулируются вопросы организации информирования по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, порядка обслуживания заявителей при обращении в краевое государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае», отвечающее требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченное на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (далее - МФЦ), а также правила посещения филиалов и офисов МФЦ.

1.2. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с:

1) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

4) 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».

1.3. Для целей настоящего Стандарта используются следующие понятия и термины:

1) государственная и муниципальная услуги - деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти Камчатского края, а также органа местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

2) заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в филиалы и офисы МФЦ, с запросом о предоставлении государственных и муниципальных услуг, выраженным в устной или письменной форме;

3) специалист по приему и выдаче документов (далее - специалист МФЦ) - сотрудник МФЦ, осуществляющий прием, выдачу документов по государственным и муниципальным услугам, а также информирование и (или) консультирование о порядке и условиях предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) администратор зала - сотрудник МФЦ, осуществляющий управление потоком заявителей в филиалах и офисах МФЦ, в том числе с использованием системы электронного управления очередью, а также организовывающий работу по предоставлению информационно-справочных услуг заявителям;

5) система электронного управления очередью (далее - электронная очередь) - программно-аппаратный комплекс, позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком заявителей в МФЦ.

## 2. Организация информирования о деятельности МФЦ по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг

2.1. Информирование о деятельности МФЦ по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется:

1) специалистом МФЦ при обращении заявителей в ходе их личного приема, по телефону, электронной почте;

2) путем размещения информации на стендах, информационных киосках, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте МФЦ (<https://portalmfc.kamgov.ru>);

3) путем размещения публикаций в средствах массовой информации, а также социальных сетях, в том числе рекламного характера;

4) путем размещения информации в специально изданных информационных материалах (брошюры, буклеты и т.д.).

2.2. Сведения о местонахождении, режиме работы, номерах телефонов МФЦ, адресах электронной почты МФЦ размещаются:

1) на информационных стендах в помещениях МФЦ, исполнительных органов государственной власти Камчатского края, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, государственных и муниципальных учреждений, общественных организаций (по согласованию);

2) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МФЦ.

2.3. Заявитель имеет право получить подробную консультацию по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а именно:

1) перечень документов, необходимых и обязательных для представления заявителем в целях получения государственных и муниципальных услуг, пере-

чень документов, запрашиваемых в порядке межведомственного информационного взаимодействия, способ заверения документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

2) источник получения документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг (орган власти, организация и их местонахождение, контактные номера телефонов, адрес официального сайта, часы работы), сроки действия соответствующих документов, сроки их представления, срок принятия решения о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

3) основания для отказа в приеме документов на предоставление государственных и муниципальных услуг, основания для отказа в предоставлении государственных и муниципальных услуг и основания для их прекращения (приостановления);

4) порядок получения результата государственных и муниципальных услуг;

5) время приема и выдачи документов специалистами МФЦ;

6) порядок обжалования действий (бездействия), а также решений федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти Камчатского края, органа местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае, их должностных лиц, МФЦ, сотрудников МФЦ в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

2.4. В случае обращения в МФЦ с вопросом, не входящим в компетенцию МФЦ, специалист МФЦ информирует заявителя о возможности получения консультации в федеральном органе исполнительной власти, государственном внебюджетном фонде, исполнительном органе государственной власти Камчатского края, органе местного самоуправления муниципального образования в Камчатском крае, принимающем решение о предоставлении государственной и муниципальной услуги.

2.5. При ответах на телефонные звонки специалисты МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. С целью улучшения качества обслуживания заявителей все разговоры записываются.

Максимальное время разговора по телефону составляет 4 минуты. С учетом возрастных и иных особенностей обратившегося и восприятия получаемой информации время разговора может быть продлено.

### 3. Порядок обслуживания заявителей при обращении в МФЦ

3.1. Прием запросов о предоставлении 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 филиалах и офисах МФЦ осуществляются бесплатно.

3.2. При приеме запросов о предоставлении государственной и муниципальной услуги либо запросов о предоставлении нескольких государственных и муниципальных услуг личность заявителя устанавливается специалистом МФЦ на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также проверяется соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам.

3.3. В случае, если заявитель представляет интересы получателя государственных и муниципальных услуг, то обслуживание заявителя осуществляется при дополнительном предъявлении соответствующих документов, подтверждающих полномочия представления интересов получателя государственных и муниципальных услуг.

3.4. Консультирование (информирование) о порядке и условиях предоставления государственных и муниципальных услуг может осуществляться при предоставлении иных документов (водительское удостоверение, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (заграничный паспорт), военный билет и др.).

Для предоставления исчерпывающей информации о пакете документов, необходимом для предоставления государственной или муниципальной услуги, специалисты МФЦ вправе запросить имеющиеся у заявителя документы.

3.5. Организация приема заявителей осуществляется с использованием электронной очереди (при обращении к администраторам зала, через терминалы, расположенные в секторе информирования и ожидания филиалов и офисов МФЦ), Центра телефонного обслуживания МФЦ +7(4152)302-402, официального сайта МФЦ. В случае отсутствия в филиале или офисе МФЦ электронной очереди, прием заявителей осуществляется в порядке «живой очереди».

3.6. Все операции с электронной очередью (выдача талонов заявителям, удаление неиспользуемых талонов из очереди, просмотр истории талонов, направление талона в определенное окно, переназначение списка вопросов талона, возможность восстановить талон в срок не более 15 минут с момента удаления из очереди) производит администратор зала или его непосредственный руководитель.

В случае отсутствия в филиале или офисе МФЦ должности администратора зала, операции с электронной очередью выполняются специалистом МФЦ или его непосредственным руководителем.

3.7. Расчет времени на обслуживание одного заявителя зависит выбранной услуги, процедуры услуги (консультация, прием или выдача документов) и количества дел, указанных в талоне. При этом каждый талон, выданный заявителю подлежит обслуживанию в полном объеме независимо от времени его выдачи.

3.8. В случае, если заявителю необходимо сформировать несколько запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг в рамках одного запроса, то заявителю необходимо указать количество запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг при выдаче талона электронной очередью.

3.9. В МФЦ осуществляется внеочередное обслуживание заявителей, отнесенных к категориям граждан, указанных в приложении к настоящему Стандарту.

При обращении в МФЦ заявителя из числа категорий граждан, указанных в приложении к настоящему Стандарту, администратор зала при предъявлении заявителем документа, подтверждающего право на внеочередное обслуживание, обеспечивает ему прием свободным специалистом МФЦ без выдачи талона электронной очереди.

В случае отсутствия в филиале или офисе МФЦ должности администратора зала обеспечение первоочередного приема заявителей выполняется специалистом МФЦ или его непосредственным руководителем.

3.10. В случае возникновения сбоя в электронной очереди администратор зала незамедлительно информирует непосредственного руководителя об ошибке. При невозможности устранения ошибки администратор зала направляет посетителей к свободным специалистам МФЦ в порядке «живой очереди».

3.11. Обращение заявителей в МФЦ может осуществляться также по предварительной записи.

Предварительная запись на прием и выдачу документов осуществляется по телефону Центра телефонного обслуживания МФЦ +7(4152)302-402, на официальном сайте МФЦ, а также при личном обращении заявителя в МФЦ. Предварительная запись осуществляется на период не более 30 календарных дней со дня, следующего за днем обращения заявителя, и производится на имеющиеся свободные периоды времени.

Специалист МФЦ при обращении к нему заявителя обязан сверить номер талона заявителя с номером, отображенным в электронной очереди, а также сверить фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя по документам, предоставляемым для получения государственной или муниципальной услуги, с фамилией, именем, отчеством (при наличии), указанным заявителем при осуществлении предварительной записи. Если номера и фамилия, имя, отчество (при наличии) совпадают, специалист МФЦ начинает обслуживание заявителя.

В случае указания заявителем некорректных данных при осуществлении предварительной записи либо передачи права использования выделенного времени приема другим лицам предварительная запись аннулируется с высвобождением выделенного на прием времени.

3.12. Специалист МФЦ, осуществляющий предварительную запись, вносит в электронную очередь следующие данные:

- 1) фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- 2) наименование государственной или муниципальной услуги;
- 3) необходимое количество дел;
- 4) дату и время приема.

3.13. При обращении в МФЦ по предварительной записи заявитель в день приема должен получить у администратора зала талон электронной очереди.

Право использования выделенного времени приема не может быть передано другому лицу.

3.14. Если заявитель после объявления его очереди в течение 30 секунд не обратился в назначенное окно, электронная очередь повторно вызывает заявителя с данным номером очереди.

В случае, если заявитель после троекратного приглашения не обратился в назначенное окно, очередь с данным номером удаляется из электронной очереди, и для предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ заявителю необходимо получить новый талон или восстановить удаленный талон у администратора зала в случае, если с момента удаления талона из электронной очереди прошло не более 15 минут.

3.15. Специалист МФЦ осуществляет прием того количества запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, которое указано в талоне.

3.16. Не допускается осуществление специалистом МФЦ приема запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги в отсутствие заявителя. В случае, если заявитель ушел до окончания работы специалиста МФЦ, работа по формированию пакета документов и запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги прекращается, талон заявителя закрывается и электронной очередью вызывается очередная заявитель.

3.17. Специалисты МФЦ осуществляют перерывы для отдыха и питания и технические перерывы в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем МФЦ, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и распорядительными документами.

3.18. В целях повышения доступности получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ может быть организовано обслуживание заявителей в территориально-отдаленных населенных пунктах посредством мобильного офиса или иным способом согласно графику, утверждаемому МФЦ.

#### 4. Правила посещения филиалов и офисов МФЦ

4.1. Заявители имеют право:

1) на получение государственных и муниципальных услуг своевременно и в соответствии с административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг и соглашениями, заключенными между МФЦ и органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;

2) на получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) на ознакомление с информационными материалами, размещенными в секторе информирования и ожидания МФЦ;

4) на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и муниципальных услуг;

5) на оценку качества предоставления государственных услуг федеральных органов исполнительной власти с использованием федеральной системы информационно-аналитической системы «Мониторинг качества государственных услуг» посредством смс-опроса.

4.2. При посещении филиалов и офисов МФЦ заявители обязаны:

1) соблюдать правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования;

2) соблюдать и поддерживать общественный порядок, соблюдать общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, специалистам МФЦ, не допускать действий, создающих опасность для окружающих;

3) бережно относиться к имуществу МФЦ, соблюдать чистоту, тишину и порядок в здании (помещениях) МФЦ;

4) сообщать сотрудникам МФЦ обо всех случаях, которые могут привести к неблагоприятным последствиям;

5) при возникновении пожара и получении информации об эвакуации действовать согласно указаниям администрации МФЦ, соблюдая спокойствие и не создавая паники, следуя к эвакуационному выходу в соответствии с планом эвакуации.

4.3. При посещении филиалов и офисов МФЦ заявителям запрещается:

1) приносить с собой огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, токсичные, радиоактивные и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и режущие предметы, чемоданы, крупногабаритные свертки и сумки, иные предметы и средства, создающие угрозу безопасности сотрудников МФЦ и посетителей;

2) распивать спиртные напитки, а также курить на территории и в здании (помещениях) МФЦ;

3) наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания без согласия (разрешения) администрации МФЦ;

4) громко и агрессивно разговаривать, использовать ненормативную лексику;

5) во время приема специалистом МФЦ разговаривать по телефону и употреблять различные напитки;

6) входить в служебные и технические помещения МФЦ, самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование МФЦ;

7) проходить в здание (помещения) МФЦ с домашними животными, за исключением собак-проводников, помогающих заявителям с нарушенным зрением передвигаться и избегать препятствий;

8) производить расчеты денежных средств на приеме при специалистах МФЦ.

4.4. Заявителям отказывается в приеме документов на предоставление государственных и муниципальных услуг в следующих случаях:

1) заявитель при обращении к специалисту МФЦ не может представить документ, идентифицирующий личность заявителя;

2) заявитель обратился за предоставлением государственной или муниципальной услуги, предоставление которой не организовано в МФЦ;

3) заявитель не представил необходимый пакет документов для получения государственных и муниципальных услуг, и административным регламентом, регулирующим порядок предоставления государственных и муниципальных



услуг, предусмотрено соответствующее основание для отказа в приеме документов;

4) у заявителя имеются внешние признаки алкогольного, токсического или наркотического опьянения (характерный запах алкоголя изо рта, невнятная речь, неадекватное поведение, шаткая походка, неестественный цвет лица (красный или бледный), неопрятный внешний вид и пр.).

4.5. В случае, если у заявителя имеются признаки алкогольного, токсического или наркотического опьянения, то специалист МФЦ приостанавливает прием и сообщает сотрудникам службы безопасности об обращении такого заявителя.

4.6. С целью защиты персональных данных заявителя (представителя заявителя) при предоставлении государственных и муниципальных услуг в филиалах и офисах МФЦ не допускается присутствие на приеме у специалиста МФЦ третьих лиц.

4.7. Для обеспечения безопасности (личной безопасности сотрудников МФЦ и посетителей, контроля за соблюдением норм и правил пожарной безопасности и т.д.) в филиалах и офисах МФЦ ведется видеонаблюдение и аудио-запись.

Приложение  
к Стандарту обслуживания заявителей в краевом государственном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае»

Перечень категории граждан,  
имеющих право на внеочередное обслуживание в МФЦ\*

№	Категории граждан	Основание
1.	Ветераны Великой Отечественной войны (ВОВ)	Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»; Федеральный закон от 22.08.2004 № 122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
2.	Инвалиды и участники ВОВ	
3.	Военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно - учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии в период с 22 июня 1941 года по 03 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период	
4.	Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»	
5.	Лица, работавшие в период ВОВ на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог	
6.	Лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года не менее шести месяцев, либо награжденные орденами или медалями за самоотверженный труд в период ВОВ	
7.	Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в ВОВ из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной ПВО, а также членов семей погибших работников госпиталей и больниц г. Ленинграда	
8.	Инвалиды I-II группы	
9.	Дети-инвалиды	

\*При предъявлении документов, подтверждающих принадлежность к указанным категориям лиц