



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.09.2026 № 1065-н
г. Ярославль

О внесении изменений
в постановление Правительства
Ярославской области
от 26.02.2018 № 96-п

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Правительства Ярославской области от 26.02.2018 № 96-п «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в МФЦ» следующие изменения:

1.1. В заголовке аббревиатуру «МФЦ» заменить словами «государственном автономном учреждении Ярославской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"».

1.2. Пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Ярославской области, курирующего вопросы цифрового развития.».

1.3. Стандарт обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденный постановлением, изложить в новой редакции (прилагается).

2. Постановление вступает в силу с момента подписания.

Губернатор
Ярославской области

М.Я. Евраев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Ярославской области
от 26.02.2018 № 96-п
(в редакции
постановления Правительства
Ярославской области
от 22.09.2026 № 1065-п

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении
Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящим стандартом устанавливаются основные требования к обслуживанию заявителей при их обращении в филиалы и территориально обособленные структурные подразделения (далее – офисы) государственного автономного учреждения Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

1.2. Настоящий стандарт разработан в целях повышения качества обслуживания заявителей при организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг (далее – услуги) в МФЦ и включает основные принципы и требования к обслуживанию заявителей в МФЦ, а также к организации предоставления услуг, обязательные для исполнения сотрудниками МФЦ и установленные в интересах заявителей.

1.3. Для целей настоящего стандарта применяются следующие понятия:

- заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением федеральных органов государственной власти и их территориальных органов, органов государственной власти Ярославской области, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Ярославской области) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- оператор – универсальный специалист МФЦ, осуществляющий прием и заполнение запросов о предоставлении услуг, а также прием комплексных запросов, выдачу документов по результатам предоставления услуг, информирование и консультирование о порядке предоставления услуг в МФЦ в окна для приема и выдачи документов (далее – окна приема);

- сектор пользовательского сопровождения – зона помещения МФЦ, оборудованная одним или несколькими персональными компьютерами,

печатающими и сканирующими устройствами с ограниченными правами, в которой обеспечен доступ к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), официальным сайтам органов государственной власти и иным информационным ресурсам, необходимым для получения услуг в электронной форме;

- специалист сектора пользовательского сопровождения (далее – специалист СПС) – работник МФЦ, предоставляющий консультационную и организационно-техническую поддержку заявителям при получении услуг в секторе пользовательского сопровождения посредством ЕПГУ, официальных сайтов органов государственной власти, иных информационных ресурсов, предназначенных для получения услуг в электронной форме.

1.4. Основные принципы обслуживания заявителей в МФЦ:

- достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;
- открытость, профессионализм, инициативность;
- индивидуальный подход к заявителю.

1.5. Дополнительные требования к обслуживанию заявителей в МФЦ устанавливаются локальными актами МФЦ в соответствии с действующим законодательством и настоящим стандартом и являются обязательными к исполнению при обслуживании заявителей в МФЦ.

1.6. Настоящий стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения на сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в помещениях МФЦ в секторе информирования и ожидания.

2. Основные требования к помещениям МФЦ и режиму работы

2.1. Здание и помещения МФЦ, а также территория, прилегающая к МФЦ, должны соответствовать требованиям, установленным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила).

2.2. Внешнее и внутреннее оформление МФЦ выполняется в соответствии с единым фирменным стилем «Мои Документы» (с использованием единого дизайна, единых цветов, навигационных и рекламно-коммуникационных материалов), установленным Методическими рекомендациями по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы», утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016

№ 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля "Мои Документы"».

2.3. Для организации взаимодействия с заявителями в помещении МФЦ выделены следующие функциональные зоны:

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей;
- сектор пользовательского сопровождения.

2.4. Требования к сектору информирования и ожидания.

2.4.1. Сектор информирования и ожидания оборудуется в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

2.4.2. Дополнительно в секторе информирования и ожидания размещаются:

- рекламные постеры «Мои Документы»;
- постеры «Ваш контроль», популяризирующие способы оценки качества предоставления услуг;
- перечень дополнительных (сопутствующих) и платных услуг;
- телевизионный экран, на котором транслируется социально значимая информация.

2.5. Требования к сектору приема заявителей.

2.5.1. Сектор приема заявителей, а также рабочие места операторов оборудуются в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

2.5.2. Окно приема оформляется информационными табличками с указанием номера окна приема, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности сотрудника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов, а также отдельной наклейкой (табличкой) с указанием номера телефона доверия (службы по контролю качества предоставления услуг в МФЦ).

2.6. Требования к сектору пользовательского сопровождения.

2.6.1. Зона сектора пользовательского сопровождения визуально выделяется в помещении МФЦ и обозначается навигационными табличками с надписью «Gosuslugi.ru».

2.6.2. Рабочие места сектора пользовательского сопровождения оборудуются персональными компьютерами, расположение которых должно обеспечивать конфиденциальность данных заявителя при их указании, а также печатающими и сканирующими устройствами.

2.6.3. На персональных компьютерах сектора пользовательского сопровождения обеспечивается доступ к ЕПГУ, официальным сайтам органов государственной власти, иным информационным ресурсам, необходимым для получения услуг в электронной форме. Исчерпывающий перечень информационных ресурсов сектора пользовательского сопровождения определяется локальным актом МФЦ.

2.6.4. В секторе пользовательского сопровождения обеспечивается возможность печати и сканирования документов заявителей, необходимых для получения услуг в электронной форме, а также документов, направленных

заявителю по результатам предоставления услуги в электронной форме.

2.6.5. Плата за пользование персональными компьютерами сектора пользовательского сопровождения в целях получения услуг в электронной форме, а также за предоставление консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при подаче ими запросов о предоставлении услуг и получении документов, направленных заявителю по результатам предоставления услуг в электронной форме, не взимается.

2.7. Требования к режиму работы МФЦ.

2.7.1. Режим работы филиалов и офисов МФЦ соответствует требованиям, установленным Правилами. Общим выходным днем для всех филиалов и офисов МФЦ является воскресенье.

2.7.2. Филиалы МФЦ в течение рабочего дня работают без перерывов. Обслуживание заявителей в филиале (офисе) МФЦ осуществляется в пределах времени, установленного графиком (режимом) его работы.

2.7.3. Перерывы в работе операторов организуются таким образом, чтобы максимально допустимое время ожидания в очереди не превышало 15 минут. В случае превышения указанного показателя к обслуживанию заявителей должны быть привлечены иные сотрудники филиала (офиса), имеющие соответствующие функциональные обязанности. Если загруженность МФЦ не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, заявители информируются о текущем времени ожидания и им предлагается:

- обратиться за услугой через ЕПГУ, в том числе в секторе пользовательского сопровождения, при условии, что услуга предоставляется в электронной форме;

- записаться на прием в другой день.

2.8. Прием в МФЦ денежных средств.

В МФЦ обеспечивается прием от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или платы за предоставление услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, только в безналичной форме:

- путем использования платежного сервиса на сайте МФЦ;
- с применением электронных программно-технических устройств для приема к оплате платежных карт в окнах приема (POS-терминалы).

2.9. Рассмотрение письменных (электронных) обращений заявителей, а также обращений по результатам личного приема по вопросам, связанным с исполнением требований настоящего Стандарта, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Основные требования к операторам при взаимодействии с заявителями

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

информирования, специалисты СПС.

3.2. Обслуживая заявителей, оператор и (или) специалист СПС должны:

- приветствовать заявителя, проявлять корректность и доброжелательность по отношению к заявителю на протяжении всего процесса взаимодействия;
- исполнять должностные обязанности добросовестно, оперативно и на высоком профессиональном уровне;
- соблюдать кодекс этики и служебного поведения работников МФЦ;
- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МФЦ или авторитету органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг;
- исключать действия, связанные с влиянием личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, отдельным гражданам, за исключением категорий, приоритетное обслуживание которых установлено локальными актами МФЦ;
- предоставлять услуги и сервисы в проактивном режиме при наличии объективной возможности и согласии заявителя в рамках жизненных ситуаций;
- по завершении обслуживания предлагать заявителям дать обратную связь, осуществляемую удобным для них способом;
- откликаться на просьбы заявителей, оказывать информационную поддержку;
- 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.

3.3. Сотрудники МФЦ, осуществляющие взаимодействие с заявителями, обязаны носить бейдж, содержащий логотип МФЦ, фамилию, имя, отчество и наименование должности.

3.4. Одежда и нагрудные бейджи операторов, осуществляющих прием заявителей, а также специалистов СПС должны соответствовать единому фирменному стилю «Мои Документы» в соответствии с Методическими рекомендациями по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы», утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля "Мои Документы"».

3.5. Требования к информированию заявителей в МФЦ.

3.5.1. МФЦ осуществляет информирование заявителей следующими способами:

- при личном обращении заявителя в МФЦ;
- по телефону;
- посредством сайта МФЦ.

3.5.2. Информирование при личном обращении заявителей в МФЦ осуществляется по следующим направлениям:

- режим работы и адреса филиалов (офисов) МФЦ;
- способы предварительной записи в МФЦ;
- перечень услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, в том числе в секторе пользовательского сопровождения;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуг;
- результаты предоставления услуг;
- сроки предоставления услуг;
- информация о стадии (ходе) рассмотрения запросов о предоставлении услуг, в том числе о готовности и поступлении в МФЦ результатов предоставления услуг;
- основания для отказа в приеме документов и для отказа в предоставлении услуг;
- информация о размере государственной пошлины, иных платежах, установленных нормативными правовыми актами, уплачиваемых заявителем при получении услуг, способах и порядке их уплаты;
- нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг;
- наименования, место нахождения, график работы, контактные телефоны органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих услуги (участвующих в предоставлении услуг);
- информация о создании (подтверждении, восстановлении, удалении) учетной записи в федеральной государственной информационной системе «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) для доступа к ЕПГУ;
- информация о преимуществах получения услуг в электронной форме и возможности их получения через ЕПГУ в секторе пользовательского сопровождения;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений органов власти, учреждений, организаций в ходе предоставления услуг.

3.5.3. Информирование заявителей по телефону осуществляется оператором центра телефонного обслуживания по номеру 8 (4852) 49 09 09 по направлениям, указанным в подпункте 3.5.2 данного пункта.

Если в ходе беседы оператор не может ответить на заданные вопросы и вопросы не выходят за пределы направлений, указанных в подпункте 3.5.2

данного пункта, он сообщает абоненту о том, что с ним свяжутся по телефону в течение 3 часов, и обращается к руководителю центра телефонного обслуживания, который получает информацию, необходимую для ответа абоненту, и осуществляет обратный звонок.

3.6. Информирование заявителей посредством сайта МФЦ осуществляется в соответствии с Правилами.

В случае возникновения ситуаций, при которых предоставление услуг в МФЦ не представляется возможным, в том числе по причине отключения электроэнергии, неисправности программно-аппаратных средств и другим причинам, в течение 1 часа на официальном сайте МФЦ размещается соответствующая информация (объявление).

4. Порядок организации приема заявителей в МФЦ и выездного обслуживания

4.1. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в порядке живой очереди и (или) по предварительной записи.

4.2. Организация приема заявителей в порядке живой очереди осуществляется с использованием электронной системы управления очередью посредством выдачи талонов. Талон электронной очереди заявитель получает с помощью сотрудника МФЦ на стойке информирования или самостоятельно с использованием терминала электронной очереди (при наличии).

4.2.1. Выдача талонов электронной очереди и вызов заявителей в сектор приема заявителей начинаются с момента начала работы филиала МФЦ, установленного режимом работы.

4.2.2. Порядок приоритетного обслуживания в МФЦ, а также перечень категорий граждан, которым предоставлено право приоритетного обслуживания, устанавливаются приказом руководителя МФЦ с учетом положений нормативных правовых актов Российской Федерации и Ярославской области.

4.2.3. Перечень категорий граждан, имеющих право на приоритетное обслуживание в МФЦ, размещается на сайте МФЦ и на информационных стендах в помещениях МФЦ в секторе информирования и ожидания.

4.3. Организация предварительной записи.

4.3.1. Предварительная запись организуется по всем услугам, по которым в филиале МФЦ осуществляется прием запросов о предоставлении услуг и выдача результатов предоставления услуг.

При предварительной записи бронируется один талон на одну услугу, за исключением случаев записи в целях получения услуг в сфере государственной регистрации и (или) кадастрового учета недвижимого имущества, когда в одном правоустанавливающем документе указаны несколько объектов либо объекты недвижимости неразрывно связаны между собой, при этом таких объектов не должно быть более 6.

Предварительная запись устанавливается не менее чем на 7 календарных дней.

4.3.2. Предварительная запись в МФЦ осуществляется:

- при личном обращении заявителя в МФЦ;
- по телефону (4852) 49 09 09;
- дистанционно с использованием цифровых сервисов (в том числе через чат-бот в мессенджере МАХ).

4.3.3. При личном обращении заявителя в МФЦ предварительная запись осуществляется сотрудником МФЦ на стойке информирования.

При осуществлении предварительной записи на стойке информирования сотрудником МФЦ уточняется цель обращения в МФЦ (например, подать запрос о предоставлении услуги, получить результат предоставления услуги), желаемые дата и время. После формирования талона электронной очереди заявителю озвучивается его номер, дата и время записи, а также такая информация выдается в письменном виде либо направляется на адрес электронной почты, по номеру телефона, которые указаны заявителем, в автоматическом режиме. При наличии технической возможности распечатывается талон.

4.3.4. При осуществлении предварительной записи по телефону заявитель сообщает:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- номер контактного телефона;
- цель обращения в МФЦ (прием запроса о предоставлении услуги, выдача результата предоставления услуги или иная подобная цель);
- наименование филиала МФЦ, в который заявитель желает обратиться;
- желаемые дата и время приема;
- наименование услуги (если целью обращения является прием запроса о предоставлении услуги).

4.3.5. После осуществления предварительной записи оператор информирует заявителя об успешном совершении предварительной записи, озвучивает номер талона электронной очереди, адрес МФЦ, дату и время приема.

В случае отсутствия свободных слотов в выбранном заявителем филиале МФЦ для предварительной записи ему должен быть предложен другой филиал.

4.4. Организация приема заявителей по предварительной записи.

4.4.1. Для приема по предварительной записи заявителю необходимо прибыть в филиал МФЦ до начала времени, указанного в талоне. В случае опоздания заявителя в МФЦ к назначенному времени приема ему предлагается взять талон через терминал электронной очереди для приема в течение дня в порядке живой очереди либо осуществить предварительную запись на другой день.

4.4.2. В случае отсутствия возможности предварительной записи на другой день либо отсутствия талонов для приема в момент обращения заявителю сообщается о возможности:

- подать документы с использованием ЕПГУ, в том числе в секторе пользовательского сопровождения, при условии, что услуга предоставляется в

электронной форме;

- обратиться непосредственно в орган власти, предоставляющий услугу.

4.4.3. Обслуживание заявителей, воспользовавшихся предварительной записью, осуществляется только в соответствии с персональными данными (фамилия, имя, отчество), указанными в момент записи.

4.5. Выездное обслуживание заявителей сотрудниками МФЦ.

4.5.1. По запросу заявителя МФЦ обеспечивает выезд сотрудника МФЦ к заявителю для приема запросов о предоставлении услуг и документов, необходимых для получения услуг, а также доставки результатов предоставления услуг, в том числе за плату.

4.5.2. Порядок исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю, а также Перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно, утверждены постановлением Правительства Ярославской области от 04.02.2015 № 88-п «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю».

Порядок осуществления выезда сотрудника МФЦ к заявителю устанавливается приказом руководителя МФЦ и размещается на сайте МФЦ, на информационных стендах в помещениях МФЦ в секторе информирования и ожидания.

5. Правила и порядок обслуживания заявителей в МФЦ

5.1. Прием документов и запросов о предоставлении услуг, прием комплексных запросов, выдача документов по результатам предоставления услуг осуществляются операторами в окна приема по талонам электронной очереди. Обслуживание заявителей в окна приема без талонов электронной очереди недопустимо.

5.2. Вызов заявителей к окну приема осуществляется посредством голосового оповещения электронной системы управления очередью (далее – голосовое оповещение) в соответствии с талонами электронной очереди.

Обслуживание заявителей операторами в окна приема осуществляется после вызова в соответствии с талонами электронной очереди или в порядке живой очереди в офисах МФЦ, не оборудованных электронной системой управления очередью.

5.3. Время ожидания оператором очередного заявителя при вызове посредством голосового оповещения составляет 1 минуту, по истечении которой следует повторный вызов с ожиданием заявителя в течение 1 минуты. В случае если заявитель, талон электронной очереди которого был назван посредством голосового оповещения, не явился к окну приема после второго повторного вызова, вызывается следующий заявитель. Общее время ожидания заявителя оператором после первого вызова не должно превышать 2 минут.

Заявителю, который по каким-либо причинам пропустил свою очередь, предлагается получить новый талон либо записаться на прием по предварительной записи на другой день.

5.4. Оператор при приеме запросов о предоставлении услуг и документов, необходимых для предоставления услуг, устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо устанавливает личность заявителя посредством идентификации и аутентификации с использованием информационных систем, указанных в частях 10 и 11 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.4.1. Удостоверяя личность заявителя по паспорту гражданина Российской Федерации (иному документу, удостоверяющему личность), оператор определяет:

- тождественность личности заявителя с лицом, изображенным на фотографии, содержащейся в предъявленном им паспорте, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- действительность предъявленного паспорта, срок действия паспорта, установленный постановлением Правительства Российской Федерации от 23 декабря 2023 г. № 2267 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца и описания бланка паспорта гражданина Российской Федерации», срок действия иного документа, удостоверяющего личность заявителя.

5.4.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним сотрудником МФЦ в окне приема не допускается, за исключением случаев, когда получателями услуги одновременно являются два заявителя и более.

5.5. При обслуживании заявителя в окне приема оператор:

- первым приветствует заявителя, обращается к нему на «Вы», разговор строит кратко, конкретно и по существу;

- выясняет или уточняет, какая услуга необходима заявителю;

- заполняет запрос о предоставлении услуги, в том числе посредством автоматизированной информационной системы МФЦ;

- предлагает заявителю ознакомиться с запросом о предоставлении услуги и убедиться в полноте и правильности его заполнения, указав, в каком именно месте заявителю необходимо поставить свою подпись;

- принимает от заявителей документы, необходимые для получения услуги, в случае отсутствия необходимых документов либо их несоответствия установленным формам (бланкам) сообщает о данных фактах заявителю;

- информирует о предстоящих шагах и действиях, которые заявитель должен совершить на каждом этапе получения услуги;

- в случае требования заявителя направить неполный пакет документов в орган, предоставляющий услугу, устно уведомляет заявителя о возможном принятии указанным органом решения об отказе в предоставлении услуги;

- выдает заявителю расписку о приеме запроса о предоставлении услуги и документов с проставлением своей подписи;

- дает заявителю разъяснения о возможности и преимуществах получения услуг в электронном виде с помощью ЕПГУ в секторе пользовательского сопровождения;

- информирует в случае запроса заявителя о возможности получения дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе услуг, предоставляемых на платной основе;

- по требованию заявителя предоставляет формы (бланки) заявлений о предоставлении услуг;

- предлагает осуществить уплату государственной пошлины или иной платы, взимаемой при предоставлении услуг, безналичным способом посредством POS-терминала;

- выдает заявителю документы, являющиеся результатом предоставления услуги;

- предлагает заявителю дать обратную связь сразу после получения результата услуги любым доступным способом.

5.5.1. В целях повышения качества обслуживания заявителей во время приема ведется аудиозапись, о чем заявитель предупреждается устно, кроме того, соответствующая информация размещается в помещении МФЦ (в секторе приема заявителей).

5.5.2. При приеме документов в целях предоставления услуг копии, в том числе скан-копии, документов, не относящихся к документам, копирование которых в соответствии с Правилами осуществляется в МФЦ бесплатно, могут быть изготовлены по запросу заявителя за плату, размер которой устанавливается приказом руководителя МФЦ.

5.6. При обращении за получением услуг в электронной форме в секторе пользовательского сопровождения заявителям обеспечивается консультационная и организационно-техническая поддержка при подаче ими запросов о предоставлении услуг в электронной форме и получении результатов предоставления услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с использованием электронных сервисов и иных информационно-телекоммуникационных технологий.

Сопровождение заявителей в секторе пользовательского сопровождения в целях предоставления услуг осуществляется специалистами СПС в соответствии с утвержденным режимом работы МФЦ в порядке живой очереди.

5.7. В секторе пользовательского сопровождения специалист СПС оказывает заявителю следующую консультационную и организационно-техническую поддержку:

- определяет информационный ресурс, на котором доступно получение требуемой услуги;

- уточняет наличие регистрации заявителя в ЕСИА, при необходимости оказывает заявителю помощь в регистрации в ЕСИА;
- оказывает заявителю помощь в поиске услуги на ЕПГУ, информационном ресурсе, в сканировании и печати документов;
- сопровождает процесс подачи заявителем запроса о предоставлении услуги в электронной форме через личный кабинет заявителя на ЕПГУ;
- оказывает помощь в получении (распечатке) документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на ЕПГУ по результатам предоставления услуги.

5.7.1. В ходе оказания консультационной поддержки заявителя не допускается выполнение каких-либо действий в личном кабинете заявителя на ЕПГУ или на ином информационном ресурсе.

5.7.2. Специалисты СПС обязаны осуществлять мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных заявителя при получении услуг в электронной форме на персональных компьютерах сектора пользовательского сопровождения, в том числе контролировать удаление электронных образов документов заявителя, автоматический выход из личного кабинета заявителя на ЕПГУ, ином информационном ресурсе по окончании сеанса обслуживания.

6. Особенности обслуживания заявителей в МФЦ

6.1. Оператор отказывает в обслуживании, если запрашиваемые заявителем услуги не предоставляются в МФЦ и не могут быть получены в электронной форме в секторе пользовательского сопровождения. При этом заявителю рекомендуется обратиться за услугой непосредственно в орган власти, ее предоставляющий, или в клиентскую службу данного органа власти.

6.2. Оператор отказывает в приеме запроса о предоставлении услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, в выдаче документов по результатам предоставления услуги, если заявитель не представил паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а установление личности заявителя посредством идентификации и аутентификации с использованием информационных систем, указанных в частях 10 и 11 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», не представляется возможным. При этом оператор разъясняет заявителю причину, по которой невозможно осуществить прием (выдачу) документов.

6.3. В случае возникновения проблемной (конфликтной) ситуации, вызванной отказом в обслуживании, оператор приглашает начальника (заместителя начальника) филиала МФЦ.

6.4. В случаях угрозы жизни людей сотрудник МФЦ обязан воспользоваться кнопкой тревожной сигнализации (при ее наличии).

6.5. При возникновении неполадок в электронной системе управления очередью начальник филиала МФЦ обязан организовать обслуживание

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

7. Особенности обслуживания инвалидов и (или) заявителей с ограниченными возможностями здоровья

7.1. В МФЦ в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ярославской области обеспечивается доступность получения услуг заявителями, являющимися инвалидами или лицами с ограниченными возможностями здоровья, в том числе путем оборудования специализированных окон приема и выдачи документов.

7.2. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, сотрудник МФЦ должен незамедлительно выйти и помочь заявителю проехать до стойки информирования.

Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, сотрудник МФЦ должен помочь ему взять талон электронной очереди на получение услуги и сопроводить до окна приема в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю уплатить государственную пошлину или внести плату за предоставление услуги.

7.3. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

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

Выяснив потребности заявителя, сотрудник МФЦ должен помочь взять талон электронной очереди и сопроводить к окну приема, рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество сотрудника МФЦ.

При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю уплатить государственную пошлину или внести плату за предоставление услуги.

7.4. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

При обслуживании заявителя с нарушением слуха сотрудник МФЦ должен обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон через терминал электронной очереди, сопроводить его до окна приема.

При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю уплатить государственную пошлину или внести плату за предоставление услуги.

7.5. Завершив обслуживание инвалида или заявителя с ограниченными возможностями здоровья, сотрудник МФЦ должен уточнить, не остались ли у него какие-либо вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить к выходу из помещения МФЦ.

8. Порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения настоящего стандарта

8.1. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляет орган исполнительной власти Ярославской области, осуществляющий функции учредителя МФЦ, на основании приказа руководителя. Контроль осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год в каждом филиале МФЦ.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в орган исполнительной власти Ярославской области, осуществляющий функции учредителя МФЦ, обращений заявителей, содержащих жалобы на нарушение требований к обслуживанию заявителей в МФЦ.

В ходе проверок могут быть использованы следующие методы: изучение документов, анализ жалоб, контрольная закупка, структурированное наблюдение, анкетирование заявителей в местах предоставления услуг.

8.2. Текущий контроль за соблюдением требований настоящего стандарта сотрудниками МФЦ осуществляется руководителем МФЦ либо уполномоченным им лицом.