



ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15 сентября 2020 г.

№ 729

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. постановлений Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 968, от 07.05.2014 № 412, от 27.02.2015 № 175, от 08.07.2015 № 684, от 09.10.2015 № 1078, от 24.01.2017 № 64, от 17.02.2017 № 209, от 24.07.2017 № 873, от 31.07.2017 № 906, от 23.10.2017 № 1288, от 16.12.2017 № 1565, от 18.01.2018 № 19, от 11.05.2018 № 568, от 02.08.2018 № 903, от 28.01.2019 № 47, от 05.06.2019 № 725, от 21.01.2020 № 20, от 07.02.2020 № 109, от 14.08.2020 № 1215) Правительство Калужской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области в соответствии с приложением к настоящему постановлению.

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

Временно исполняющий обязанности
Губернатора Калужской области



В.В. Шапша

**Стандарт
обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и
муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг
Калужской области**

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области (далее соответственно – Стандарт, услуги, МФЦ, заявитель) разработан в целях совершенствования системы организации предоставления услуг по принципу «одного окна» в МФЦ, повышения качества обслуживания заявителей при организации предоставления услуг в МФЦ и определяет требования к взаимодействию работников МФЦ с заявителями при организации предоставления услуг в МФЦ.

1.2. Положения настоящего Стандарта распространяются на всех работников МФЦ, осуществляющих взаимодействие с заявителями при организации предоставления услуг в МФЦ.

1.3. Принципами обслуживания заявителей в МФЦ являются:

1.3.1. Своевременность и единообразие предоставления услуг.

1.3.2. Вежливое и уважительное отношение к каждому заявителю.

1.3.3. Комфорт, дружелюбие и приветливость.

1.3.4. Оперативность и высокое качество обслуживания.

1.3.5. Достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления услуг.

1.4. Понятия и термины, используемые в настоящем Стандарте, применяются в тех же значениях, в которых они определены в Федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлении Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. постановлений Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 968, от 07.05.2014 № 412, от 27.02.2015 № 175, от 08.07.2015 № 684, от 09.10.2015 № 1078, от 24.01.2017 № 64, от 17.02.2017 № 209, от 24.07.2017 № 873, от 31.07.2017 № 906, от 23.10.2017 № 1288, от 16.12.2017 № 1565, от 18.01.2018 № 19, от 11.05.2018 № 568, от 02.08.2018 № 903, от 28.01.2019 № 47, от 05.06.2019 № 725, от 21.01.2020 № 20, от 07.02.2020 № 109, от 14.08.2020 № 1215).

**2. Требования к взаимодействию работников МФЦ с заявителями
при организации предоставления услуг в МФЦ**

2.1. Прием заявителей в МФЦ осуществляется с использованием электронной системы управления очередью.

2.1.1. Талон электронной очереди (далее – талон) выдается заявителю работником, ответственным за выдачу талонов, посредством терминала электронной системы управления очередью (далее – терминал).

В случае отсутствия в МФЦ работника ответственного за выдачу талонов, талон получается заявителем посредством терминала самостоятельно. В целях консультирования заявителей по использованию терминала в непосредственной близости от него должен находиться работник МФЦ.

2.1.2. В случае если при обращении заявителя в МФЦ время, необходимое для обслуживания в соответствии с административным регламентом предоставления услуги, превышает время, оставшееся до закрытия центра, работник МФЦ до получения заявителем талона предлагает ему обратиться в МФЦ на следующий рабочий день либо записаться на приём по предварительной записи.

2.1.3. Время ожидания заявителя работником МФЦ после вызова по талону составляет 2 минуты. В случае неявки в установленное время ожидания заявителя производится вызов следующего по очереди талона. Посетителю, который по каким-либо причинам пропустил свою очередь, может быть предложено получить новый талон либо записаться на приём по предварительной записи.

2.1.4. На каждое обращение заявителя в окно приема МФЦ (подача заявления на получение услуги, обращение за консультацией, получение результата предоставления услуги) выдается один талон.

2.2. Прием заявителей в МФЦ осуществляется, в том числе по предварительной записи.

2.2.1 Предварительная запись в МФЦ осуществляется:

2.2.1.1 По телефону бесплатной горячей линии Единого центра телефонного обслуживания ГБУ КО «МФЦ Калужской области».

2.2.1.2 При личном обращении в МФЦ.

2.2.1.3 Посредством официального сайта МФЦ (www.kmfc40.ru).

2.3. Обращения заявителей в МФЦ регистрируются в автоматизированной информационной системе многофункционального центра (далее – АИС МФЦ).

2.4. В рамках взаимодействия с заявителями при организации предоставления услуг работник МФЦ:

2.4.1. Выясняет или уточняет у заявителей цель обращения в МФЦ.

2.4.2. Информировать заявителей о порядке предоставления услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении услуг.

2.4.3. Информировать заявителей о возможности предварительной записи для получения услуг при личном обращении в МФЦ, на официальном сайте МФЦ (www.kmfc40.ru) и по телефону бесплатной горячей линии Единого центра телефонного обслуживания ГБУ КО «МФЦ Калужской области».

2.4.4. Информировать заявителей о возможности выездного обслуживания на безвозмездной основе, порядке, условиях и сроках его осуществления.

2.4.5. Консультирует заявителей по использованию терминала, оказывает помощь при получении талонов.

2.4.6. Представляет заявителям необходимые для получения услуг образцы бланков заявлений, при необходимости оказывает заявителям помощь в заполнении заявлений.

2.4.7. Информировать заявителей о возможности зарегистрироваться на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) и получении услуг в электронном виде с помощью ЕПГУ.

2.4.8. Информировать заявителей о порядке и способе оплаты государственной пошлины, необходимой для получения услуг.

2.4.9. При необходимости оказывает помощь заявителям в работе с платежным терминалом для оплаты государственной пошлины.

2.4.10. Информировать о возможности принятия участия в оценке качества оказания услуг.

2.4.11. Оказывает помощь в получении услуг престарелыми гражданами и заявителями с ограниченными физическими возможностями.

2.5. При возникновении ситуаций, при которых предоставление услуг в МФЦ не представляется возможным, в том числе по причинам отключения электроэнергии, неисправности программно-аппаратных средств и другим причинам, заявители информируются об этом путём размещения соответствующих объявлений на входе в МФЦ и на официальном сайте МФЦ (www.kmfc40.ru).

