



КонсультантПлюс

Постановление Правительства МО от
09.11.2018 N 807/39
(ред. от 02.03.2020)

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

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 06.12.2021

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 9 ноября 2018 г. N 807/39

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Правительства МО от 02.03.2020 N 77/5)

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Московской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Стандарт](#) обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

2. Главному управлению по информационной политике Московской области обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете "Ежедневные новости. Подмосковье", "Информационном вестнике Правительства Московской области", размещение (опубликование) на сайте Правительства Московской области в Интернет-портале Правительства Московской области и на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru).

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

Губернатор Московской области
А.Ю. Воробьев

Утвержден
постановлением Правительства
Московской области
от 9 ноября 2018 г. N 807/39

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Правительства МО от 02.03.2020 N 77/5)

I. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области (далее соответственно - Стандарт обслуживания, услуги, МФЦ) разработан в целях совершенствования системы предоставления услуг по принципу "одного окна" в МФЦ, повышения эффективности функционирования МФЦ, повышения качества обслуживания заявителей при предоставлении услуг в МФЦ и определяет требования к взаимодействию работников МФЦ с заявителями при организации предоставления услуг в МФЦ.

2. Стандарт обслуживания обязателен для соблюдения всеми работниками МФЦ.

3. Жалобы на нарушение требований, установленных Стандартом обслуживания, рассматриваются в порядке, установленном федеральным законодательством и законодательством Московской области для рассмотрения обращений граждан.

II. Требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

4. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи.

Предварительная запись в МФЦ осуществляется:

по телефону единого контакт-центра Губернатора Московской области;

при личном обращении в МФЦ;

посредством Регионального портала государственных и муниципальных услуг Московской области.

Для обслуживания заявителей по предварительной записи в МФЦ должно быть обеспечено:

предварительное консультирование записавшихся заявителей по вопросам регистрации в электронной очереди;

не менее 20 процентов работающих окон, подключенных к обслуживанию по предварительной записи.

5. 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 людей с ограниченными возможностями.

Принцип работы Терминала предполагает получение одного талона электронной очереди на каждое обращение заявителя в окно приема МФЦ (подача заявления на получение услуги, или обращение за консультацией, или получение результата предоставления 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 в соответствии с административным регламентом предоставления услуги, превышает время, оставшееся до закрытия отделения, работник МФЦ до получения заявителем талона электронной очереди предлагает ему обратиться на следующий рабочий день либо осуществить предварительную запись.

(п. 5 в ред. [постановления](#) Правительства МО от 02.03.2020 N 77/5)

6. Преимущественным правом обслуживания при личном обращении обладают заявители:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

дети-инвалиды, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители.

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 02.03.2020 N 77/5)

7. Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется с помощью модуля МФЦ Единой информационной системы оказания государственных и муниципальных услуг Московской области.

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

1) консультировать и оказывать методическую помощь заявителям в решении вопросов, возникающих при организации предоставления услуг.

При информировании и консультировании заявителя работник МФЦ должен:

выяснить причину обращения заявителя за консультацией;

проинформировать и проконсультировать заявителя кратко и четко;

дать исчерпывающую информацию по заданному заявителем вопросу в пределах компетенции МФЦ;

2) исполнять трудовые обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне;

3) проявлять при взаимодействии с заявителями вежливость, корректность, профессионализм, ответственность, доброжелательность, открытость, терпимость, нацеленность на результат, вовлеченность в процесс предоставления услуги, использовать официально-деловой стиль общения, обеспечивать равное, беспристрастное отношение ко всем заявителям;

4) предложить заявителю сообщить адрес электронной почты для получения возможности проверки статусов заявки на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5) в период ожидания вызова в окно приема МФЦ предложить заявителю осуществить предварительное сканирование документов, необходимых для оказания услуги.

9. По завершении процесса обслуживания заявителю предлагается оценить качество оказания услуги с помощью системы оценки качества оказания услуг. Результаты оценки выводятся на экран для общего доступа.

После завершения процесса оказания услуги работник МФЦ обязан уведомить заявителя о направлении на его электронную почту сообщения с опросом о качестве обслуживания в МФЦ.
