

ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПОЛНОМОЧЕННЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ»
(ОБУ «УМФЦ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ»)

ПРИКАЗ

13 . 07 . 2021

г. Липецк

№ 186 -ОД

Об утверждении изменений в Стандарт организации деятельности областного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области»

В целях совершенствования единого подхода к работе ОБУ «УМФЦ Липецкой области», повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг

приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие с «13» 07 2021 года Изменения № 6 в Стандарт организации деятельности областного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области», утв. приказом директора ОБУ «УМФЦ Липецкой области» № 172-ОД от 06.12.2017, согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Главному специалисту отдела взаимодействия с ОИВ, внебюджетными фондами, контроля качества и работы с обращениями граждан ОБУ «УМФЦ Липецкой области» Косых Р.А. в срок до «27» июля 2021 года ознакомить работников под роспись с настоящим приказом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Г.А. Кукушкина

ИЗМЕНЕНИЯ № 6
В СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЛАСТНОГО
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «УПОЛНОМОЧЕННЫЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИПЕЦКОЙ
ОБЛАСТИ»

1. В оглавлении Стандарта организации деятельности областного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области», утвержденного приказом директора ОБУ «УМФЦ Липецкой области» № 172-ОД от 06.12.2017г. (далее по тексту – Стандарт), «Организация предварительной записи в УМФЦ» заменить на «Порядок организации предоставления государственных/муниципальных услуг заявителям по предварительной записи в структурных подразделениях ОБУ «УМФЦ Липецкой области».

2. Пункт 1.5.1. раздела 1 Стандарта изложить в следующей редакции:

«1.5.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ должны быть обеспечены следующие условия обслуживания заявителей:

обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи в электронном виде через официальный сайт УМФЦ, в помещении МФЦ или по телефону;

в целях обеспечения комфортных условий обслуживания заявителей в окнах приема и выдачи документов обслуживаются только лица, участвующие в предоставлении услуг (их уполномоченные представители);

заявители обслуживаются в МФЦ по талонам электронной очереди. При этом время ожидания заявителя в окне приема и выдачи документов (после вызова в окно) составляет не более 2 минут, по истечении которого талон электронной очереди аннулируется и специалист МФЦ вызывает следующего заявителя;

в течение обслуживания заявитель не должен покидать окно. В случае, если заявитель покинул окно и отсутствует более 5 минут, специалист МФЦ по истечению вышеуказанного промежутка времени завершает текущее обслуживание заявителя и вызывает следующего заявителя;

недопустимо обслуживание одного заявителя в нескольких окнах

одновременно. В случае обнаружения данного факта, специалист МФЦ ведущий прием, предупреждает об этом заявителя. Заявитель вправе продолжить прием в одном из окон. После выбора заявителем окна для дальнейшего приема, специалист МФЦ, чье окно было освобождено, завершает текущий сеанс обслуживания и вызывает следующего заявителя;

по завершению процесса обслуживания заявителю в обязательном порядке предлагается оценить качество оказания услуги с помощью системы оценки качества оказания услуг путем ответа на вопросы.

Результаты оценки выводятся на экран для общего доступа.».

3. Пункт 2.5 раздела 2 Стандарта изложить в следующей редакции:

«2.5. Порядок организации предоставления государственных/муниципальных услуг заявителям по предварительной записи в МФЦ

2.5.1. В УМФЦ используются следующие формы предварительной записи на прием и выдачу документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг:

предварительная запись посредством официального сайта УМФЦ (далее – Сайта УМФЦ);

предварительная запись посредством телефонного обслуживания через контакт-центр;

предварительная запись посредством информационных терминалов;

предварительная запись при личном обращении в МФЦ.

2.5.2. Сотрудник зоны приема заявителей МФЦ имеет право отказать в предоставлении услуги в случае несоответствия данных (ФИО) заявителя по предварительной записи с данными, указанными в документе, удостоверяющем личность заявителя.

2.5.3. За услугой обращается заявитель (гражданин лично либо его уполномоченный представитель в случае, предусмотренном действующим законодательством).

2.5.4. Предварительную запись на выдачу результата оказания услуги и необходимых документов рекомендуется предлагать и осуществлять после приема документов с учетом сроков оказания услуги.

2.5.5. Один талон предварительной записи (далее - талон) предоставляет заявителю право обратиться за предоставлением одной услуги или за получением результата услуги в МФЦ.

2.5.6. При предоставлении заявителям по талону государственных и муниципальных услуг должны быть соблюдены условия обслуживания, предусмотренные п. 1.5.1. Стандарта.

2.5.7. Заявитель вправе изменить или отменить предварительную запись через контакт-центр по телефону горячей линии: 8 (4742) 522-142 или при личном обращении в МФЦ, обратившись к сотруднику зоны информирования и ожидания не позднее одного дня до назначенного времени.

2.5.8. Руководителями МФЦ должна быть обеспечена предварительная запись не менее чем на 7 календарных дней и не более чем на 30 календарных

дней.

2.5.9. Руководителями МФЦ должна быть обеспечена ближайшая запись не более чем на третий рабочий день.

2.5.10. Предварительная запись посредством Сайта УМФЦ возможна при наличии учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) и указанием сведений о заявителе, обеспечивающих принцип «один слот на одного заявителя».

2.5.10.1. Предварительная запись в любой МФЦ осуществляется через официальный сайт УМФЦ в режиме онлайн при последовательном выполнении следующих действий:

- 1) зайти на сайт www.umfc48.ru;
- 2) выбрать вкладку «Запланируйте свой визит»;
- 3) перейти в раздел «Войти через госуслуги»;
- 4) выбрать необходимый МФЦ;
- 5) выбрать требуемую услугу;
- 6) выбрать свободные дату и время визита;
- 7) внести контактные данные: Ф.И.О., номер телефона;
- 8) нажать кнопку «получить талон».

2.5.10.2. Из сформированного талона электронной очереди заявителю необходимо записать номер талона или распечатать страницу с выведенными данными. При наличии адреса электронной почты талон предварительной записи будет направлен на указанный адрес электронной почты.

2.5.10.3. В назначенный день и время прийти в МФЦ с полученным талоном либо номером талона и документом, удостоверяющим личность.

2.5.11. Предварительная запись в любой МФЦ посредством центра телефонного обслуживания (контакт-центр) осуществляется по телефону горячей линии: 8 (4742) 522-142.

2.5.11.1 Предварительная запись посредством телефонного обслуживания осуществляется в соответствии с графиком работы МФЦ при последовательном выполнении следующих действий:

- 1) набрать номер телефона горячей линии 8 (4742) 522-142;
- 2) выбрать цифру «1» или дождаться ответа оператора;
- 3) сообщить о намерении предварительно записаться на прием в МФЦ;
- 4) выбрать МФЦ;
- 5) выбрать услугу, за предоставлением которой планируется визит;
- 6) выбрать подходящие свободные дату и время посещения МФЦ из предложенных оператором;
- 7) указать Ф.И.О. заявителя, номер телефона;
- 8) записать номер талона, продиктованный оператором.

2.5.11.2. В назначенный день и время прийти в МФЦ с полученным талоном и документом, удостоверяющим личность.

2.5.12. Предварительная запись посредством информационных терминалов осуществляется в соответствии с графиком работы МФЦ при последовательном выполнении следующих действий:

- 1) на информационном терминале в любом МФЦ нажать кнопку «Электронная очередь в МФЦ» или «Электронная очередь в ТОСП»;
- 2) выбрать необходимый МФЦ;
- 3) выбрать требуемую услугу;
- 4) выбрать свободные дату и время визита;
- 5) внести контактные данные: Ф.И.О., номер телефона;
- 6) записать номер талона.

2.5.12.1. В назначенный день и время прийти в МФЦ с полученным талоном (номером талона) и документом, удостоверяющим личность.

2.5.13. Предварительная запись при личном обращении.

2.5.13.1. Предварительная запись при личном обращении заявителя в МФЦ осуществляется через терминал выдачи талонов электронной очереди.

Терминалы электронной очереди осуществляют свою работу в соответствии с графиком работы МФЦ.

2.5.13.2. Предварительная запись осуществляется при последовательном выполнении следующих действий:

- 1) на терминале электронной очереди выбрать раздел «Записаться на прием»;
- 2) выбрать интересующую услугу;
- 3) ввести Ф.И.О., номер телефона;
- 4) выбрать свободные дату и время визита;
- 5) получить талон, напечатанный терминалом выдачи талонов электронной очереди.

2.5.13.3. В назначенный день и время прийти в МФЦ с полученным талоном и документом, удостоверяющим личность.».

4. Во всем остальном Стандарт оставить без изменений.