

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

ПРИКАЗ

17.11.2025

г. Липецк

№834-ОД

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

В рамках достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить и ввести в действие с «17» октября 2025 года Изменения №8 в Стандарт организации деятельности областного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области», утверждённый приказом директора ОБУ «УМФЦ Липецкой области» №172-ОД от 06.12.2017 года, согласно Приложению, к настоящему приказу.

2. Главному специалисту отдела центр оптимизации государственных и муниципальных услуг ОБУ «УМФЦ Липецкой области» В.В. Усачёвой в срок до «19» ноября 2025 года ознакомить работников под подпись с настоящим приказом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

А.В. Тихонов

ИЗМЕНЕНИЯ №8
В СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЛАСТНОГО
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «УПОЛНОМОЧЕННЫЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИПЕЦКОЙ
ОБЛАСТИ»

1. Раздел 2 Стандарта организации деятельности областного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг липецкой области», утверждённого приказом директора ОБУ «УМФЦ Липецкой области» №172-ОД от 06.12.2017 года, дополнить пунктом 2.2.11 в следующей редакции:

«2.2.11. Государственные услуги, типовые государственные и муниципальные услуги и сервисы оказываются в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности:

- для заявителей предоставлена возможность удаленной записи для личного посещения;
- при записи на личное посещение предоставляется возможность для заявителя запросить напоминание о записи;
- при записи на личное посещение сотрудник обязан сообщать заявителю перечень необходимых документов, которые необходимо взять с собой;
- при подаче заявления сотрудник обязан предложить заявителю выбрать канал для получения уведомлений об изменении статуса рассмотрения заявления;
- сотрудник при получении заявления обязан информировать заявителя о следующем этапе, необходимости совершения каких-либо действий заявителем и сроках для совершения таких действий;
- сотрудник не вправе требовать от заявителя ввести или заполнить какие-либо свои данные вручную (за исключением случаев, когда ручное заполнение заявления установлено действующим законодательством);
- сотрудники используют типовые формы ведения диалога (скрипты) при приеме заявления;

- заявление, поданное в точке личного посещения, регистрируется в информационной системе в день его получения от заявителя;
- сотрудник при получении заявления обязан информировать заявителя о следующем этапе, необходимости совершения каких-либо действий заявителем и сроках для совершения таких действий;
- сотрудник обязан уведомлять заявителя о текущем статусе оказания услуги (сервиса);
- сотрудник обязан инициативно уведомлять заявителя об изменении статуса оказания услуги (сервиса);
- сотрудник обязан инициативно информировать заявителя о предстоящих шагах и действиях, которые он должен совершить на каждом шаге при получении услуги (сервиса);
- в точке предоставления услуги размещается информация о нормативных правовых актах, регламентирующих предоставление услуги (сервиса), а также информация о размере государственной пошлины (платы) за получение услуги (сервиса) и особенностях ее уплаты, либо указания на то, что услуга (сервис) предоставляется бесплатно;
- сотрудник обязан предложить заявителю оценить удобство и понятность процедуры получения услуги (соответствующего этапа получения услуги) после завершения личного посещения;
- от сотрудников, непосредственно предоставляющих услугу (сервис) в точке личного посещения, руководителем структурного подразделения собирается обратная связь о процессе предоставления услуги и такая обратная связь передаётся в ведомство;
- в момент обращения заявителя за услугой (сервисом) сотрудник обязан сообщить ему о возможности подать заявление на получение услуги (сервиса) (обратиться за получением, воспользоваться сервисом) и в дальнейшем получить результат услуги (сервиса) в электронном виде, в том числе через Единый портал государственных (муниципальных) услуг (функций) (далее - ЕПГУ). Если заявитель решает подать заявление на услугу (сервис) в электронном виде, сотрудник сообщает, что в этом случае отсутствует необходимость дополнительного посещения ведомства или МФЦ;
- в случае, если заявитель подаёт заявление на получение услуги (сервиса) в электронном виде, сотрудник обязан сообщить о возможности воспользоваться консультационной помощью сотрудника МФЦ;

- при обращении за услугой сотрудник обязан предоставить заявителю информацию о всей процедуре получения услуги (сервиса) и действиях, которые заявитель должен совершить на каждом этапе;
- при обращении заявителя сотрудник обязан сообщить о наличии нескольких каналов для взаимодействия с заявителем в рамках получения услуги (сервиса) (получения уведомлений или получения результата);
- при обращении заявителя сотрудник обязан сообщить о возможности заявителя выбрать канал для получения уведомлений из нескольких вариантов;
- при обращении заявителя сотрудник обязан сообщить о возможности оставить обратную связь об услуге (сервисе) в точке получения услуги (сервиса);
- в случае отказа в приёме заявления, документов и негативном результате оказания услуги (сервиса) сотрудник обязан пояснить конкретные причины для такого результата или отказа;
- при получении заявления сотрудник окна информирует заявителя об особых условиях получения услуги, которые применимы для этого заявителя (при их наличии);
- для заявителей предусмотрена возможность оплатить услугу (сервис) при обращении за ней, не покидая точку взаимодействия.

2. Во всём остальном Стандарт организации деятельности областного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг липецкой области» оставить без изменений».