



КонсультантПлюс

Постановление Правительства Липецкой обл. от
19.05.2023 N 253

"Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области" и о признании утратившим силу постановления администрации Липецкой области от 2 апреля 2018 года N 264 "Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 27.08.2024

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 19 мая 2023 г. N 253

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ "УПОЛНОМОЧЕННЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ" И О ПРИЗНАНИИ УТРАТИВШИМ СИЛУ ПОСТАНОВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ ОТ 2 АПРЕЛЯ 2018 ГОДА N 264 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ "УПОЛНОМОЧЕННЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ"

В соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Липецкой области постановляет:

1. Утвердить [Стандарт](#) обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области" согласно приложению.

2. Признать утратившим силу [постановление](#) администрации Липецкой области от 2 апреля 2018 года N 264 "Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области" ("Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru), 2018, 2 апреля).

И.о. Губернатора
Липецкой области
В.М.ЩЕГЛЕВАТЫХ

Приложение
к постановлению
Правительства
Липецкой области
"Об утверждении Стандарта
обслуживания заявителей
в областном бюджетном учреждении
"Уполномоченный многофункциональный
центр предоставления государственных
и муниципальных услуг
Липецкой области" и о признании

утратившим силу постановления
администрации Липецкой области
от 2 апреля 2018 года N 264
"Об утверждении Стандарта
обслуживания заявителей в областном
бюджетном учреждении "Уполномоченный
многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг Липецкой области"

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ "УПОЛНОМОЧЕННЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ"

1. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области" (далее - Стандарт) разработан в целях внедрения единых правил обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в областном бюджетном учреждении "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области" и его территориальных подразделений (далее - УМФЦ), повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ и устанавливает требования к работникам УМФЦ, осуществляющим взаимодействие с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Стандарт определяет основные принципы, правила, порядок и требования, касающиеся обслуживания заявителей при обращении в УМФЦ.

2. Требования к помещению и размещению УМФЦ

3. Здание (помещение) УМФЦ оборудуется и оснащается в соответствии с [Правилами](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - постановление Правительства Российской Федерации "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг").

4. На территории, прилегающей к УМФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

5. Вход в здание (помещение) УМФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) от 30 декабря 2009 года N 384-ФЗ "Технический регламент о

безопасности зданий и сооружений".

6. Вход в здание (помещение) УМФЦ оборудуется вывеской, содержащей полное наименование УМФЦ, а также информацию о режиме его работы.

7. Помещения УМФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения УМФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

8. В УМФЦ предусматривается бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов, а также для посетителей с детьми может быть оборудована детская комната или детский уголок.

9. Помещения УМФЦ, в соответствии с законодательством Российской Федерации, должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

10. В целях создания комфортных условий обслуживания заявителей в УМФЦ при наличии соответствующих помещений (частей помещений) и (или) технической возможности может быть также организовано:

предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг (услуги банка, копировально-множительные услуги, безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам, услуги по фотографированию);

предоставление бесплатного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием технологии беспроводного доступа Wi-Fi;

приобретение билетов и абонементов на посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительных, зрелищно-развлекательных и спортивных мероприятий;

обеспечение услугами по изготовлению фотоснимков для документов, обработке фотоматериалов, по распечатке, сканированию, копированию, ламинированию документов и изображений;

обеспечение условий предоставления отдельных медицинских услуг в части профилактики и диагностики заболеваний;

проведение лекций, конференций, семинаров и социально значимых мероприятий.

11. УМФЦ обеспечивает:

функционирование автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - АИС МФЦ) и взаимодействие ее с иными информационными системами в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";

бесплатный доступ для заявителей к федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - ЕПГУ) на персональных компьютерах, расположенных в секторах пользовательского сопровождения с обеспечением информационной безопасности;

возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации. УМФЦ может выступать в качестве платежного агента, банковского платежного агента или банковского платежного субагента в соответствии с законодательством Российской Федерации;

по заявлению заявителя регистрацию 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) на безвозмездной основе;

создание заверенных усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица УМФЦ электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, предусмотренных [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"), и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, а также их направление в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам с использованием ЕПГУ;

прием и заполнение запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, а также прием комплексных запросов и выдачу результатов предоставления государственных или муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

12. Для организации взаимодействия с заявителями помещение УМФЦ состоит из следующих функциональных секторов:

сектора информирования и ожидания;

сектора приема заявителей;

сектор пользовательского сопровождения.

3. Требования к организации сектора информирования и ожидания

13. В секторе информирования и ожидания должны находиться:

1) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе:

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в УМФЦ;

сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, УМФЦ, работников УМФЦ;

информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников УМФЦ;

информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения УМФЦ или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

режим работы и адреса УМФЦ;

2) электронная система управления очередью, предназначенная для:

регистрации заявителя в очереди;

учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику УМФЦ;

формирования отчетов о посещаемости УМФЦ, количестве заявителей в очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников УМФЦ;

3) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к ЕПГУ, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в УМФЦ;

4) не менее одного окна (рабочего места), оборудованного персональным компьютером с возможностью доступа к информационным системам, печатающим и сканирующим

устройством, электронной системой управления очередью, и предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;

5) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

4. Требования к организации сектора приема заявителей

14. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. В каждом окне размещается информация о номере окна, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности работника УМФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

15. Прием заявителей в секторе приема заявителей осуществляется в порядке электронной очереди, в том числе по предварительной записи посредством интернет-сайта УМФЦ или по телефону.

Право на обслуживание вне очереди имеют льготные категории граждан, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Липецкой области.

16. Регистрация заявителя в электронной системе управления очередью осуществляется следующими способами:

посредством получения талона на терминальном устройстве, расположенном в помещении УМФЦ, заявителем самостоятельно или с помощью работника УМФЦ;

с помощью интерактивного сервиса предварительной записи на официальном сайте УМФЦ;

работником УМФЦ при обращении заявителя по единому телефонному номеру УМФЦ по просьбе заявителя.

17. В случае если нормативное время обслуживания по услуге (группе услуг), за которой обратился заявитель, превышает время, оставшееся до закрытия УМФЦ в соответствии с установленным графиком работы, работник УМФЦ до получения заявителем талона электронной очереди предлагает ему обратиться за получением услуги в другой день и по просьбе заявителя осуществляет предварительную запись.

18. Рабочее место работника УМФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

Для заявителей предусмотрено наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов.

19. Консультирование и информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг в УМФЦ осуществляется работниками УМФЦ. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

5. Требования к организации сектора пользовательского сопровождения

20. Сектор пользовательского сопровождения оборудуется персональными компьютерами с доступом к ЕПГУ, официальным сайтам органов государственной власти, иным информационным ресурсам для получения услуг в электронной форме.

21. В секторе пользовательского сопровождения обеспечивается возможность печати и сканирования документов заявителей, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также документов, направленных заявителю по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

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

6. Требования стандарта профессионального обслуживания

23. Работники УМФЦ должны:

иметь соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом, соответствующим квалификационным требованиям, установленным для данной должности;

знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы УМФЦ;

знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

соблюдать профессиональную этику в процессе оказания государственных и муниципальных услуг;

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.

Для работников каждой категории разрабатываются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, которые утверждаются директором УМФЦ.

24. Основными принципами обслуживания заявителей в УМФЦ являются:

своевременность и единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

доступность государственных и муниципальных услуг и сервисов для всех заявителей с учетом их особенностей;

построение государственных и муниципальных услуг и сервисов вокруг потребностей заявителей;

внимательность, корректность, доброжелательность и вежливость при общении, особенно с инвалидами, беременными женщинами и пожилыми людьми;

профессионализм, добросовестное выполнение своих обязанностей, уважение, приоритетность интересов заявителя и полноты раскрытия информации о предоставляемых услугах;

предоставление государственных и муниципальных услуг и сервисов в проактивном режиме при наличии объективной возможности и согласии заявителя в рамках жизненных ситуаций;

индивидуальный подход к заявителям;

оперативность, предоставление государственных и муниципальных услуг удобным для заявителя способом;

достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

открытость, прозрачность предоставления государственных и муниципальных услуг, оценка обратной связи заявителя;

личная ответственность работников УМФЦ за качество работы;

неразглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

25. При исполнении своих должностных обязанностей работник УМФЦ обязан:

первым приветствовать заявителей, обращаться к каждому заявителю на "Вы";

быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями, обеспечить равное беспристрастное отношение ко всем заявителям;

выяснять или уточнять у заявителей цель посещения УМФЦ;

оказывать помощь заявителям при получении талонов электронной очереди;

предоставлять заявителям информацию о времени ожидания в очереди, порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг, о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также о возможности оценить качество предоставленных услуг;

незамедлительно оказывать заявителям с ограниченными возможностями здоровья помощь в организации предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ;

разъяснять заявителю о возможности и преимуществах получения государственных и

муниципальных услуг в электронном виде с помощью ЕПГУ;

информировать заявителя о возможности получения дополнительных (сопутствующих) услуг, информации о налоговой задолженности, в том числе услуг, предоставляемых на платной основе;

по требованиям заявителей предоставлять формы (бланки) документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

при необходимости подписания заявителем документа предложить ему ознакомиться с документом и убедиться в полноте и правильности его заполнения, указав, в каком именно месте заявителю необходимо поставить свою подпись;

оказывать помощь заявителям при использовании информационных киосков для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также платежных терминалов для оплаты государственных пошлин;

строго соблюдать утвержденную в УМФЦ форму одежды и внешний вид в соответствии с нормами корпоративной этики УМФЦ.

26. Работник УМФЦ, осуществляющий прием и обслуживание телефонных вызовов, поступающих в УМФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования при обслуживании заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ, обязан:

начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании УМФЦ, в который позвонил заявитель, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество (при наличии);

попросить заявителя представиться, уточнив, по какому вопросу заявитель обратился, используя фразы "Как я к Вам могу обращаться?", "Чем я Вам могу помочь?";

строить разговор кратко, конкретно и по существу, соблюдать размеренный темп речи, четко выговаривать слова;

разъяснять заявителю о возможности и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде с помощью ЕПГУ;

информировать заявителя о возможности получения дополнительных (сопутствующих) услуг, информации о налоговой задолженности, в том числе услуг, предоставляемых на платной основе;

перед завершением разговора - поинтересоваться, остались ли у заявителя вопросы. В случае отсутствия вопросов - поблагодарить заявителя за обращение в УМФЦ и попрощаться.

В случае отсутствия возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы - предложить заявителю оставить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которых работник УМФЦ должен выяснить ответы на поставленные вопросы. Если заявитель оставил свой номер телефона, работник УМФЦ, принявший телефонный звонок, обязан в течение 30 минут после завершения разговора перезвонить заявителю и предоставить информацию по существу обращения.

В случае если заявитель обратился по вопросам, не относящимся к компетенции УМФЦ, работник УМФЦ в корректной форме сообщает заявителю об этом, по возможности, предоставляя заявителю информацию об органе (организации, учреждении), в чьей компетенции находится решение поставленных заявителем вопросов, предоставив контактные данные (адреса, номера телефонов).

27. Консультирование заявителей работниками УМФЦ осуществляется по следующим вопросам:

- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в УМФЦ;
- о круге лиц, имеющих право на получение конкретной государственной или муниципальной услуги;
- о сроках предоставления государственных или муниципальных услуг;
- о размерах государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных или муниципальных услуг, порядке и возможных способах уплаты государственной пошлины и иных платежей, в том числе посредством платежных систем, установленных на терминалах самообслуживания, размещенных в УМФЦ;
- об адресах местонахождения УМФЦ, контактных телефонах, графиках (режимах) работы;
- о перечне документов, необходимых для предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги;
- о документах, являющихся результатами предоставления государственных или муниципальных услуг;
- о способах предварительной записи в УМФЦ;
- о стадии (ходе) рассмотрения запроса (заявления) о предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе готовности и поступлении в УМФЦ результатов предоставления государственных или муниципальных услуг;
- о наименовании исполнительных органов государственной власти области, а также учреждений, организаций, предоставляющих услуги (участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг), их месте нахождения, графике работы, контактных телефонах;
- о создании (восстановлении, удалении) учетной записи в ЕСИА;
- о преимуществах получения услуг в электронной форме и возможности их получения через ЕПГУ;
- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, УМФЦ, работника УМФЦ.

28. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме работник УМФЦ оказывает заявителям консультационную поддержку по следующим вопросам:

определения информационного ресурса, на котором доступно получение требуемой государственной или муниципальной услуги;

поиска государственной или муниципальной услуги на информационном ресурсе;

порядка заполнения формы запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

перечня документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

получения документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на ЕПГУ, ином информационном ресурсе по результатам предоставления государственной и муниципальной услуги;

помощи в сканировании и печати документов.

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

Работники УМФЦ обязаны осуществлять мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных заявителя при получении государственных или муниципальных услуг в электронной форме на персональных компьютерах сектора пользовательского сопровождения, в том числе обеспечивать автоматическое удаление электронных образов документов заявителя, автоматический выход из личного кабинета заявителя на ЕПГУ, ином информационном ресурсе по окончании сеанса обслуживания.

30. Информирование заявителей и заинтересованных лиц по вопросам, связанным с предоставлением государственных или муниципальных услуг, осуществляется следующими способами:

при личном обращении в УМФЦ;

по письменному обращению заявителя;

по единому телефонному номеру +7 (800) 450-48-48 добавочный 5;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством официального сайта УМФЦ, в том числе с использованием интерактивного чата.

31. Информирование осуществляется в устной, письменной, электронной форме, в том числе посредством предоставления заявителям информационных материалов на бумажных носителях (памятки, квитанции для оплаты государственной пошлины, формы заявлений и другие).

32. На официальном сайте УМФЦ обеспечивается функционирование интерактивных сервисов, позволяющих гражданам в режиме удаленного доступа:

осуществить предварительную запись для получения услуг в УМФЦ;

оценить качество обслуживания в УМФЦ;

получить информацию о ходе рассмотрения запросов, комплексных запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, поданных в УМФЦ;

направить обращение в УМФЦ в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

задать вопрос работнику УМФЦ в режиме реального времени посредством интерактивного чата.

33. На официальном сайте УМФЦ в оперативном порядке размещается информация (объявление) в случае возникновения ситуаций, при которых предоставление государственных и муниципальных услуг в УМФЦ не представляется возможным, в том числе по причине отключения электроэнергии, неисправности программно-аппаратных средств и по другим причинам.

34. Порядок приема запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, проверки комплектности документов и соответствия документов требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, Липецкой области, а также порядок выдачи заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, являющихся результатом предоставления государственных или муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, иных административных процедур, осуществляемых работниками УМФЦ, определяется соглашениями о взаимодействии между УМФЦ и органами, осуществляющими предоставление государственных или муниципальных услуг, заключаемыми в соответствии со [статьей 18](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

35. Регистрация обращений заявителя в УМФЦ осуществляется с помощью АИС МФЦ, программного комплекса "Прием и выдача документов" (далее - ПК ПВД).

36. В АИС МФЦ, ПК ПВД вносятся сведения о заявителе на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, представленного заявителем работнику УМФЦ, а также сведения о документах, представленных заявителем для получения государственной или муниципальной услуги.

37. При приеме запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги либо комплексных запросов и выдаче документов, являющихся результатом предоставления государственных или муниципальных услуг, работник УМФЦ обязан устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам. Личность заявителя устанавливается посредством

проверки:

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

срока действия паспорта гражданина Российской Федерации, установленного [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 8 июля 1997 года N 828 "Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации", срока действия иного документа, удостоверяющего личность (если такой срок указан в нем). Установление личности заявителя работником УМФЦ осуществляется визуально без применения специальных технических средств.

38. Не допускается прием запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг либо комплексных запросов и выдача документов, являющихся результатом предоставления государственных или муниципальных услуг, без представления заявителем паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

39. УМФЦ по обращению заявителя обеспечивает выезд работника УМФЦ к заявителю для приема запроса о предоставлении государственных или муниципальных услуг и документов, необходимых для получения государственных или муниципальных услуг, а также доставки документов, являющихся результатом предоставления государственных или муниципальных услуг, в том числе за плату.

Выезд к заявителям осуществляется работником УМФЦ по месту нахождения заявителей в пределах территории обслуживания соответствующего УМФЦ.

Конкретные дата, время и место выезда работника УМФЦ согласовываются с заявителем либо непосредственно при подаче запроса о предоставлении государственных или муниципальных услуг (в случае подачи запроса о предоставлении государственных или муниципальных услуг при личном или телефонном обращении), либо в срок не позднее одного рабочего дня со дня поступления запроса о предоставлении государственных или муниципальных услуг в УМФЦ (при подаче запроса через официальный сайт УМФЦ).

40. Порядок исчисления платы за выезд работника УМФЦ к заявителю, а также [перечень](#) категорий граждан, для которых выезд работника УМФЦ осуществляется бесплатно, утверждены постановлением Правительства Липецкой области от 26 декабря 2022 года N 341 "Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю, Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно, и признании утратившими силу некоторых постановлений администрации Липецкой области".

Порядок осуществления выезда работника УМФЦ к заявителю устанавливается приказом директора УМФЦ и размещается на официальном сайте УМФЦ, на информационных стендах в помещениях УМФЦ в секторе информирования и ожидания.

7. Контроль за деятельностью УМФЦ

41. Контроль за деятельностью УМФЦ осуществляется учредителем УМФЦ в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и Липецкой области.

42. Внутренний контроль за оказанием государственных и муниципальных услуг обеспечивается директором УМФЦ посредством разъяснения и доведения установленных Стандартом требований до всех работников УМФЦ и проведения проверок в соответствии с трудовым законодательством, определения полномочий и ответственности работников УМФЦ.

43. Директор УМФЦ несет ответственность за качество оказания государственных и муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
