ПРОЕКТ

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 года № \_\_\_\_\_\_\_\_

**Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Ленинградской области**

В соответствии с [абзацем вторым пункта 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=501278&dst=17) Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, Правительство Ленинградской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Стандарт](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW148&n=126631&dst=100009) обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Ленинградской области.

2. Настоящее постановление вступает в силу с даты официального опубликования.

Губернатор

Ленинградской области А.Дрозденко

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению Правительства

Ленинградской области

от ­­­\_\_\_\_ № \_\_\_

СТАНДАРТ

обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Ленинградской области

I. Общие положения

1. Стандарт обслуживания граждан, обратившихся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенные на территории Ленинградской области (далее – многофункциональные центры), в целях предоставления государственной или муниципальной услуги или получения консультации по вопросам предоставления государственных или муниципальных услуг (далее – заявители), устанавливает требования к обслуживанию заявителей работниками многофункциональных центров, в обязанности которых входит прием заявителей (далее – работники).

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области, муниципальными правовыми актами, регламентирующими предоставление государственных и муниципальных услуг.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется исключительно при условии установления личности заявителя в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с [законодательством](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=149244&dst=100007) Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации с использованием информационных технологий, предусмотренных [статьями 9](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=494999&dst=100189), [10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=494999&dst=100202) и [14](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=494999&dst=100243) Федерального закона от 29 декабря 2022 года № 572-ФЗ "Об осуществлении идентификации и (или) аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных, о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации".

3. Настоящий Стандарт доводится до всеобщего сведения путем размещения (опубликования) на официальном сайте многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (https://mfc47.ru), в местах обслуживания заявителей (в бумажном или электронном виде).

4. В целях эффективного обслуживания заявителей работниками обеспечивается:

1) предоставление государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии с утвержденными административными регламентами предоставления государственных или муниципальных услуг;

2) предоставление полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе о возможности предоставления нескольких государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя (посредством комплексного запроса), в пределах компетенции работников;

3) индивидуальный подход к заявителям в пределах компетенции работников и в соответствии с должностной инструкцией.

5. Работник руководствуется следующими принципами обслуживания заявителей:

1) оперативность обслуживания и соблюдение стандартов предоставления оказываемой государственной или муниципальной услуги;

2) вежливость, корректность и доброжелательность при общении с заявителем;

3) клиентоориентированность работников;

4) информативность, точность и полнота представляемой информации при общении с заявителем.

6. Работник в пределах своей компетенции:

- информирует заявителя по вопросам, возникающим при рассмотрении его ситуации;

- при необходимости разъясняет используемые при общении с заявителем иностранные слова или профессиональные термины.

7. Работник несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. В присутствии заявителей работник не вправе разговаривать по мобильному телефону, общаться с коллегами и иными лицами по вопросам, не относящимся к обращению заявителя, отвлекаться иным образом от рассмотрения его вопроса.

9. Работник должен носить бейдж, содержащий логотип многофункционального центра, имя, фамилию и должность работника.

10. Внешний вид работника ГБУ ЛО "МФЦ" при исполнении им трудовых обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к МФЦ, а также соответствовать в корпоративной одежде требованиям единого фирменного стиля "Мои Документы".

II. Требования к приему и информированию

(консультированию) заявителей

11. Прием и информирование (консультирование) заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляются в соответствии с утвержденным режимом работы многофункционального центра, предусматривающим скользящий график обеденных и технических перерывов, обеспечивающий непрерывность работы многофункционального центра с заявителями.

График (режим) работы территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра определяется уполномоченным многофункциональным центром с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения.

12. Обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется как по предварительной записи, так и в порядке живой очереди. Предварительная запись осуществляется путем личного обращения заявителя в многофункциональный центр, использования средств телефонной связи, а также посредством официального сайта многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<https://mfc47.ru>) и Единого портала государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

Многофункциональный центр может по [запросу заявителя](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=511331&dst=100054) обеспечивать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

13. Информирование (консультирование) заявителей осуществляется следующими способами:

1) при личном обращении заявителя;

2) по обращению заявителя, которое может быть направлено на бумажном носителе или в электронной форме;

3) путем использования телефонной сети общего пользования;

4) путем размещения в местах информирования и ожидания заявителей информации, в том числе в электронной форме, с использованием компьютеров общего доступа;

5) с использованием официального сайта многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<https://mfc47.ru>).

14. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременный прием или информирование (консультирование) двух и более заявителей одним работником не допускается, за исключением случаев, предусмотренных административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

15. При возникновении конфликтной ситуации работник должен привлечь к решению вопроса непосредственного руководителя.

16. Прием заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг, информирование (консультирование), а также выдача готовых результатов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляются работниками с использованием автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинградской области (далее – АИС МФЦ) и информационных систем организаций, используемых в целях предоставления государственных и муниципальных услуг (при наличии), в соответствии с законодательством.

17. Рассмотрение письменных (электронных) обращений заявителей, а также обращений по результатам личного приема по вопросам, связанным с исполнением требований настоящего Стандарта, осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=494960) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

18. Время ожидания заявителя в очереди не должно превышать 15 минут.

19. Время приема документов (включая проверку комплектности документов, их копирование, сканирование, внесение сведений в АИС МФЦ) при обслуживании одного заявителя на предоставление одной государственной или муниципальной услуги не должно превышать 40 минут. Время выдачи готовых результатов предоставления государственных и муниципальных услуг не должно превышать 10 минут.

III. Требования к информированию и консультированию

заявителей посредством центра

телефонного обслуживания (далее – ЦТО)

20. Работник ЦТО должен предоставлять информацию любому заявителю, позвонившему для получения консультации по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в пределах компетенции многофункционального центра.

21. Работнику ЦТО не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

22. Работнику ЦТО необходимо:

1) своевременно отвечать на входящий телефонный вызов;

2) приветствовать позвонившего, представиться ему;

3) соблюдать размеренный темп речи;

4) говорить кратко, внятно, по существу;

5) зафиксировать номер телефона заявителя в случае необходимости подготовки ему ответа. При этом ответ на вопрос заявителя должен быть дан работником в течение следующего рабочего дня со дня обращения заявителя, о чем заявителя следует уведомить;

6) попрощаться с заявителем и завершить разговор.

23. Рекомендуемое время телефонного разговора – не более 10 минут.

IV. Требования к обслуживанию заявителей в секторах

пользовательского сопровождения многофункциональных центров

(далее – СПС)

24. При обращении за получением услуг в электронной форме заявителям обеспечивается консультационная и организационно-техническая поддержка при использовании электронных сервисов и иных информационно-телекоммуникационных технологий (далее – сопровождение).

Зона СПС визуально выделяется и оформляется в фирменных цветах бренда "Мои документы". Рабочие места СПС оборудуются персональными компьютерами, многофункциональными печатающими устройствами, удобной мебелью, расположение которой должно обеспечивать конфиденциальность данных заявителя при их заполнении.

25. Сопровождение заявителей в СПС в целях предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с утвержденным режимом работы многофункционального центра в порядке живой очереди.

В случае организации "Цифрового МФЦ", работающего в режиме 24/7, график работы работника, ответственного за сопровождение заявителей в СПС, определяется директором МФЦ исходя из выявленной потребности.

26. Сопровождение заявителей осуществляется с использованием сведений об услуге, содержащихся на электронных сервисах.

27. Работник, ответственный за сопровождение заявителей в СПС, при личном обращении заявителя:

1) предлагает заявителю воспользоваться персональным компьютером, расположенным в СПС, для самостоятельного получения услуги в электронном виде;

2) уточняет наличие регистрации заявителя 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);

3) при необходимости оказывает заявителю помощь в регистрации в ЕСИА;

4) оказывает заявителю сопровождение при подаче им запроса на предоставление услуги и получении результата ее предоставления в электронной форме через личный кабинет на Едином портале.

28. В целях обеспечения конфиденциальности сведений работник, оказывающий сопровождение, должен:

1) соблюдать требования информационной безопасности;

2) обладать компетенциями в сферах предоставления государственных и муниципальных услуг и электронных сервисов;

3) свободно владеть навыками работы с информационно-телекоммуникационными технологиями, используемыми при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме и электронных сервисов.

**Пояснительная записка**

к проекту постановления Правительства Ленинградской области

**"Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Ленинградской области"**

**(далее – Проект)**

Проект подготовлен в соответствии с [абзацем вторым пункта 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=501278&dst=17) Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376.

Организация взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг должна осуществляться работниками многофункционального центра в соответствии со стандартами обслуживания заявителей, утверждаемыми актом высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации.

Проект не подлежит оценке регулирующего воздействия, так как не содержит положений, вводящих избыточные обязанности, запреты и ограничения для субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности или способствующих их введению, а также положений, способствующих возникновению необоснованных расходов субъектов предпринимательской и инвестиционной деятельности и областного бюджета Ленинградской области.

Заместитель Председателя

Правительства Ленинградской области –

председатель комитета экономического развития

и инвестиционной деятельности Д.Ялов

Исп. Орлова Н.А. (539-47-24, 28-75, [naa\_orlova@lenreg.ru](mailto:naa_orlova@lenreg.ru))

**ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ**

к проекту постановления Правительства Ленинградской области

**"Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Ленинградской области"**

Принятие проекта постановления Правительства Ленинградской области  
"Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Ленинградской области" не потребует выделения дополнительных средств из областного бюджета.

Заместитель Председателя

Правительства Ленинградской области –

председатель комитета экономического развития

и инвестиционной деятельности Д.Ялов

Исп. Орлова Н.А. (539-47-24, 28-75, [naa\_orlova@lenreg.ru](mailto:naa_orlova@lenreg.ru))