



№ 205013-2025-8859
от 14.10.2025

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14 октября 2025 года № 860

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

В соответствии с абзацем вторым пункта 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, Правительство Ленинградской области п о с т а н о в л я е т :

1. Утвердить прилагаемый Стандарт 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

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Ленинградской области
от 14 октября 2025 года № 860
(приложение)

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, МФЦ), 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 Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации с использованием информационных технологий, предусмотренных статьями 9, 10 и 14 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 предоставляемой 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 государственного бюджетного учреждения Ленинградской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" 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 федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал).

Многофункциональный центр может по запросу заявителя 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 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

20. Работник центра телефонного обслуживания (далее – 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

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 сектора пользовательского сопровождения многофункциональных центров (далее – 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.