



Министерство цифрового развития и связи Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение Нижегородской области
«Уполномоченный многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг на территории Нижегород-
ской области»
(ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»)

П Р И К А З

04 АВГ 2023

Об утверждении локальных
нормативных актов

№ 174 ГБУ

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».
2. Ведущему аналитику отдела делопроизводства и контроля поручений ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» Колесниковой Алине Алексеевне ознакомить с данным приказом всех сотрудников.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»

И.Д. Веселкина

Приложение
к приказу № 174188 от «14» 08 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
И. о директора государственного бюджетного
учреждения Нижегородской области «Уполномоченный
многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг на территории
Нижегородской области»


И.Д. Веселкина
«14» 08 2023 г.

**СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ
в государственном бюджетном учреждении
Нижегородской области «Уполномоченный
многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг
на территории Нижегородской области»**

Нижний Новгород, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.
2. Организация предоставления услуг в ГБУ НО «УМФЦ».
3. Общие требования к условиям предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ».
 - 3.1. Требования к режиму работы ГБУ НО «УМФЦ».
 - 3.2. Требования к зданию и помещениям ГБУ НО «УМФЦ».
 - 3.3. Требования к сектору приема заявителей.
 - 3.4. Требования к сектору информирования и ожидания.
 - 3.5. Требования к сектору пользовательского сопровождения.
 - 3.6. Требование к наличию платежных терминалов (терминалов для электронной оплаты).
 - 3.7. Требования к официальному сайту ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».
 - 3.8. Требования к сотрудникам ГБУ НО «УМФЦ».
4. Права и обязанности заявителей.
5. Права и обязанности сотрудников ГБУ НО «УМФЦ»
6. Общие требования к обслуживанию заявителей в ГБУ НО «УМФЦ»
 - 6.1. Общие требования.
 - 6.2. Требования к консультированию о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг.
 - 6.3. Требования к телефонному обслуживанию заявителей.
 - 6.4. Требования к выездному обслуживанию заявителей.
 - 6.5. Этика общения сотрудника ГБУ НО «УМФЦ» с заявителем.
7. Особенности обслуживания отдельных категорий заявителей, в том числе с ограниченными возможностями здоровья в ГБУ НО «УМФЦ»
 - 7.1. Внеочередное обслуживание при обращении.
 - 7.2. Обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья:
8. Организация работы в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» с обращениями и жалобами
 - 8.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией.
 - 8.2. Требования к организации и ведению книги жалоб и предложений.
 - 8.3. Досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг.
9. Порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения настоящего Стандарта.

1. Общие положения

1.1. Настоящим Стандартом обслуживания заявителей в государственном бюджетном учреждении Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области» (далее - Стандарт) устанавливаются основные требования к обслуживанию заявителей при их обращении в отделения и отделы государственного бюджетного учреждения Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области» (далее – ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»; ГБУ НО «УМФЦ»).

1.2. Настоящий Стандарт разработан в целях:

- повышения удобства и комфорта заявителей при обращении в ГБУ НО «УМФЦ»;
- повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ»;
- повышения степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ»;
- обеспечения контроля соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ».

1.3. Настоящий Стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);
- Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Федеральный закон № 152-ФЗ);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»(далее – Федеральный закон № 149-ФЗ);
- Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами

предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (далее - Постановление № 797);

- распоряжением Правительства РФ от 11 апреля 2022 г. № 837-р <О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан>;

- пунктом 19 Требований к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236;

– приказом Минэкономразвития России от 27 мая 2016 г. № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

– приказом Минэкономразвития России от 29 сентября 2016 г. № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля "Мои Документы"» (далее – Приказ № 612).

1.4. Положения настоящего Стандарта распространяются на всех сотрудников ГБУ НО «УМФЦ», чья деятельность связана с обслуживанием заявителей и представителей заявителей.

1.5. Настоящий Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения на Портале многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Нижегородской области (далее - Портал УМФЦ НО) в информационно-коммуникационной сети «Интернет», в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими его доступность.

Термины и определения, используемые в Стандарте

Заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в ГБУ НО «УМФЦ» с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» – государственное бюджетное учреждение Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории

Нижегородской области», созданное в организационно-правовой форме государственного учреждения, отвечающее требованиям, установленным Федеральным законом № 210-ФЗ, и уполномоченное на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Принцип «одного окна» - предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги или комплексным запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

ГБУ НО «УМФЦ» - отделения и отделы ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ», созданные на территории Нижегородской области, на базе которых организуется предоставление государственных и муниципальных услуг.

Сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» - сотрудник, ответственный за прием документов от заявителей для предоставления услуги, за обработку документов, формирование и передачу пакета документов заявителей в соответствующий орган исполнительной власти, а также за получение документов от органа исполнительной власти и выдачу документов, являющихся результатом предоставления услуги, заявителям.

Портал УМФЦ НО - официальный Портал многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Нижегородской области (<https://www.umfc-no.ru>).

АИС МФЦ – автоматизированная информационная система МФЦ, оператором которой является ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

ЕСИА - федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

ЕПГУ - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

РПГУ - государственная региональная информационная система «Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области».

СПС МФЦ - сектор пользовательского сопровождения в помещении ГБУ НО «УМФЦ», созданный в соответствии с пунктом 7(1) и подпунктом "в" пункта 8 Правил, оборудованный персональным компьютером с ограниченными

правами и с возможностью доступа к ЕПГУ, РПГУ и иным электронным сервисам, к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в ГБУ НО «УМФЦ», на Портале УМФЦ НО, а также оборудованного печатающими и сканирующими устройствами.

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

ФОИВ - Федеральные органы исполнительной власти РФ - органы государственного управления, установленные Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами и иными федеральными нормативными правовыми актами и имеющие свое специальное назначение, организационную структуру и нормативно определенную компетенцию для решения задач и осуществления функций управления.

РОИВ – органы исполнительной власти субъектов РФ, образованные в соответствии с Конституцией РФ и законами субъекта РФ, осуществляющие полномочия в пределах своей компетенции и полномочия органов исполнительной власти РФ в пределах, установленных договорами о разграничении предметов ведения РФ и ее субъектов.

ОМСУ – органы местного самоуправления, избираемые непосредственно населением и (или) образуемые представительным органом муниципального образования органы, наделенные собственными полномочиями по решению вопросов местного значения.

2. Организация предоставления услуг в ГБУ НО «УМФЦ»

2.1. ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» организует предоставление государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ» по принципу «одного окна» в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ, Правилами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, с административными регламентами на основании соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

2.2. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ» исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги. В ГБУ НО «УМФЦ» организация предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется

сотрудниками ГБУ НО «УМФЦ», которые осуществляют взаимодействие с заявителями в соответствии с настоящим Стандартом.

2.3. В ГБУ НО «УМФЦ» организуется предоставление государственных и муниципальных услуг, перечни которых утверждаются:

1) постановлением Правительства Российской Федерации - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг;

2) нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации государственных услуг;

3) нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг.

2.4. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, ГБУ НО «УМФЦ» не взимается.

2.5. В ГБУ НО «УМФЦ» организовано предоставление:

а) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона;

в) дополнительных (сопутствующих) услуг. При оказании указанных услуг ГБУ НО «УМФЦ» может выступать в качестве агента в соответствии с законодательством Российской Федерации;

г) услуг по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации, направление этих заявлений и прилагаемых к ним документов в страховые медицинские организации и выдаче оформленных страховыми медицинскими организациями полисов обязательного медицинского страхования либо временных свидетельств (на основании договоров, заключенных многофункциональным центром со страховыми медицинскими организациями);

д) услуг, предоставляемых акционерным обществом "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства" субъектам малого и среднего предпринимательства в целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе с использованием ЕПГУ, РПГУ, а также других средств информационно-телекоммуникационных

технологий, созданных для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

е) услуг юридическим и физическим лицам (в том числе индивидуальным предпринимателям), необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности;

ж) услуги по приему заявления о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Президента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти субъекта Российской Федерации, референдума субъекта Российской Федерации в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным Центральной избирательной комиссией Российской Федерации;

з) консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме, в том числе посредством АИС МФЦ, и получении результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.6. ГБУ НО «УМФЦ» осуществляют:

1) прием и заполнение запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе посредством АИС МФЦ, а также прием комплексных запросов;

2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3) представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

4) информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в ГБУ НО «УМФЦ», о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ» и через ЕПГУ, РПГУ, в том числе в СПС МФЦ;

5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и

муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

б) выдачу заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по результатам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

6.1) составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

7) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено Правилами, составленные на бумажном носителе и заверенные ГБУ НО «УМФЦ» выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

7.1) прием денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление государственных и муниципальных услуг и уплаты иных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами;

7.2) создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица ГБУ НО «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 № 210-ФЗ, и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, в порядке, установленном правилами организации деятельности ГБУ НО «УМФЦ». Перечень таких документов и информации и порядок создания и направления их электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, устанавливаются Правительством Российской Федерации;

7.3) в порядке, установленном статьей 14.1 Федерального закона от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", размещение или обновление в ЕСИА сведений, необходимых для регистрации физических лиц в данной системе, размещение биометрических персональных данных в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица (далее - единая биометрическая система), с использованием программно-технических комплексов;

8) иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

2.7. При предоставлении государственных и муниципальных услуг запрещается требовать от заявителя обращения за оказанием услуг, не включенных в перечни услуг, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ, а также предоставления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

2.8. ГБУ НО «УМФЦ» не несет ответственности за умышленно совершенные действия и (или) бездействия заявителя и (или) иных лиц, повлекшие преобразование в электронную форму подложных или фальсифицированных документов, представленных заявителем на бумажном носителе.

3. Общие требования к условиям предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ»

3.1. Требования к режиму работы ГБУ НО «УМФЦ».

3.1.1. Сведения о месте нахождения и графике работы, о номерах

телефонов, адресе электронной почты ГБУ НО «УМФЦ» размещается на Портале УМФЦ НО.

3.1.2 График работы ГБУ НО «УМФЦ» утверждается директором ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

3.1.3. ГБУ НО «УМФЦ» работают без перерывов в течение рабочего дня.

3.1.4. Время предоставления перерыва для отдыха и питания сотрудников ГБУ НО «УМФЦ» устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Перерывы у сотрудников ГБУ НО «УМФЦ» организуются таким образом, чтобы максимально допустимое время ожидания в очереди для приема и выдачи документов, а также для консультирования не превышало 15 минут.

3.1.5. Приём документов от заявителей осуществляется сотрудниками ГБУ НО «УМФЦ» в день обращения заявителя или по предварительной записи на согласованное с заявителем время и дату в соответствии с графиком работы ГБУ НО «УМФЦ».

3.1.6. Общим выходным днем для всех ГБУ НО «УМФЦ» является воскресенье.

3.2. Требования к зданию и помещениям ГБУ НО «УМФЦ».

3.2.1. Здание и помещения ГБУ НО «УМФЦ» должны соответствовать требованиям, установленным Правилами.

Здание (помещение) ГБУ НО «УМФЦ» оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование ГБУ НО «УМФЦ», а также информацию о режиме его работы.

3.2.2. Вход в здание (помещение) ГБУ НО «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.

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

3.2.4. Помещения ГБУ НО «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.

3.2.5. Внешнее и внутреннее оформление ГБУ НО «УМФЦ» выполняется в соответствии с единым фирменным стилем «Мои Документы» (с

использованием единого дизайна, единых цветов, навигационных и рекламно-коммуникационных материалов), установленным Приказом № 612.

При оформлении помещений ГБУ НО «УМФЦ» рекомендуется использовать фирменную стойку в зоне "Помощь", стойки или столы в зоне "Обслуживание", при оформлении зон "Оплата", "Gosuslugi.ru" и "Информация" рекомендуется использовать оформленные элементы информирования, в том числе электронная очередь и информационные экраны, а также рекламные материалы, навигационные указатели и таблички различных типов ко всем основным и дополнительным зонам. При этажности МФЦ больше одного рекомендуется предусматривать использование дополнительной навигации в лифтовых и лестничных холлах. При сложных планировочных решениях рекомендуется использовать дополнительную настенную или отдельно стоящую навигацию, а для больших МФЦ - интерьерную вывеску.

3.2.6. В ГБУ НО «УМФЦ» организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

3.2.7. В ГБУ НО «УМФЦ» организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых ГБУ НО «УМФЦ» в своей деятельности, включая АИС МФЦ.

3.2.8. В ГБУ НО «УМФЦ» организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в ГБУ НО «УМФЦ» с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2.9. Для организации взаимодействия с заявителями помещение ГБУ НО «УМФЦ» делится на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор приема граждан;
- сектор информирования и ожидания;
- сектор пользовательского сопровождения.

3.3. Требования к сектору приема заявителей.

3.3.1. На каждые 5 тысяч жителей муниципального образования, в котором располагается ГБУ НО «УМФЦ», в секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна приема и выдачи документов. Рекомендуемое минимальное количество окон обслуживания в ГБУ НО «УМФЦ» - 5 окон обслуживания.

3.3.2. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности сотрудника ГБУ НО «УМФЦ», осуществляющего прием и выдачу документов.

3.3.3. Рабочее место сотрудника ГБУ НО «УМФЦ» оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам и информационным системам территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области, иных организаций, участвующих в процессе предоставления услуг на базе ГБУ НО «УМФЦ», с доступом к АИС МФЦ и к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», оснащается печатающим и сканирующим устройствами, сейфами, столами, стульями (креслами) для специалистов ГБУ НО «УМФЦ» и заявителей.

3.4. Требования к сектору информирования и ожидания.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

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

– перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в ГБУ НО «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 действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, ГБУ НО «УМФЦ», сотрудников ГБУ НО «УМФЦ»;

– информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, сотрудников ГБУ НО «УМФЦ» за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

– информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения ГБУ НО «УМФЦ»

или его сотрудниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

– режим работы и адреса отделений и отделов ГБУ НО «УМФЦ», находящихся на территории Нижегородской области;

– иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), 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, в том числе указанной в подпункте «а» настоящего пункта.

Окна (рабочие места), созданные в соответствии с настоящим подпунктом, не являются окнами приема и выдачи документов, созданными в соответствии с пунктом 10 Правил;

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

г) 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;

д) электронную систему управления очередью, предназначенную 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 сотруднику ГБУ НО «УМФЦ»;

– формирования отчетов о посещаемости ГБУ НО «УМФЦ», количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников;

е) детскую комнату (детский уголок) для посетителей с детьми;

ж) аптечку первой медицинской помощи;

з) платёжные терминалы (не менее одного).

3.5. Требования к сектору пользовательского сопровождения.

3.5.1. СПС МФЦ обеспечивает выполнение функций ГБУ НО УМФЦ по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей при подаче ими запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме посредством самостоятельного обращения заявителя к ЕПГУ, РПГУ и иным электронным сервисам органов исполнительной власти, а

также при получении заявителями через электронные сервисы электронных документов на бумажном носителе по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг и выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.5.2. Требования к СПС МФЦ и порядок оказания консультационных услуг в СПС МФЦ регулируются «Регламентом по организации консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при самостоятельном получении ими услуг в электронном виде в секторах пользовательского сопровождения, созданных в отделах и отделениях государственного бюджетного учреждения Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области», утвержденным приказом директора ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

3.5.3. СПС МФЦ включает в себя не менее одного рабочего места, оборудованного персональным компьютером с ограниченными правами и с возможностью доступа к ЕПГУ и иным электронным сервисам, доступа к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в ГБУ НО УМФЦ, на Портале УМФЦ НО, а также оборудованного печатающими и сканирующими устройствами.

3.5.4. Для использования СПС МФЦ не требуется предварительная запись, консультационные услуги предоставляются в СПС МФЦ в день обращения заявителя.

3.6. Требование к наличию платежных терминалов (терминалов для электронной оплаты).

3.6.1. ГБУ НО «УМФЦ» предоставляет заявителям возможность совершения операций с использованием платежных карт посредством электронного терминала (другого технического устройства).

3.6.2. ГБУ НО «УМФЦ» обеспечивает 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.

3.6.3. При реализации подпункта 4.6.2 настоящего Стандарта (подпункта «в» пункта 3 Правил) ГБУ НО «УМФЦ» может выступать в качестве платежного агента, банковского платежного агента или банковского платежного субагента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.7. Требования к официальному сайту ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

3.7.1. Портал многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Нижегородской области (Портал УМФЦ НО) должен соответствовать требованиям, установленным Федеральным законом № 149-ФЗ, а также должны соблюдаться требования Федерального закона № 152-ФЗ и Федерального закона от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе».

3.7.2. На Портале УМФЦ НО в сети Интернет размещается следующая информация:

- наименование, место нахождения, юридический и почтовый адреса, адрес электронной почты, фамилия, имя, отчество директора ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»;

- адреса и режим работы ГБУ НО «УМФЦ»;

- единый телефонный номер Центра телефонного обслуживания заявителей ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» (далее – Центр телефонного обслуживания);

- учредительные документы ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»;

- перечень государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг, предоставляемых на базе ГБУ НО «УМФЦ»;

- нормативные правовые акты Российской Федерации, Нижегородской области и органов местного самоуправления, устанавливающие порядок и условия предоставления услуг;

- реестр Соглашений о взаимодействии ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» с федеральными органами и государственными внебюджетными фондами, с органами исполнительной власти Нижегородской области; с органами местного самоуправления Нижегородской области;

- название и банковские реквизиты организации, принимающей плату за предоставление услуг;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений в ходе предоставления услуг;

- ссылки на ЕПГУ, РПГУ, а также сайты ФОИВ, РОИВ, ОМСУ, услуги которых предоставляются в ГБУ НО «УМФЦ»;

- информация о возможности и особенностях обращения за предоставлением услуг в электронном виде;

- новостная лента. Новости ГБУ НО «УМФЦ» должны обновляться не реже одного раза в неделю;

- иная информация.

3.7.3. При размещении информации на Портале УМФЦ НО должны соблюдаться авторские и (или) смежные права.

3.8. Требования к сотрудникам ГБУ НО «УМФЦ»

3.8.1. Для обеспечения высокого качества предоставляемых услуг и удовлетворения потребностей заявителей к сотрудникам ГБУ НО «УМФЦ» предъявляются следующие требования:

- 1) высшее образование;
- 2) хорошие навыки коммуникации;
- 3) грамотная устная и письменная речь, хорошая дикция;
- 4) обладание основными компьютерными навыками, такими как работа с интернетом, офисными программами, а также умение работать с принтерами и сканерами;
- 5) ответственность, надежность и внимательность;
- 6) готовность работать в команде и эффективно сотрудничать с коллегами;
- 7) готовность к постоянному обучению и отслеживанию меняющегося законодательства.

3.8.2. Требования к внешнему виду сотрудника ГБУ НО «УМФЦ»:

- чистота;
- опрятность;
- аккуратность;
- минимальное количество украшений;
- неброский макияж (допускается).

3.8.3. Стиль одежды и внешний вид.

Стиль одежды и внешний вид сотрудника ГБУ НО «УМФЦ» должен соответствовать имиджевой составляющей единого фирменного стиля «Мои Документы».

Сотрудникам МФЦ, непосредственно осуществляющим прием заявителей, рекомендуется носить форменную одежду (блузка или рубашка белого цвета без дополнительных декоративных элементов, юбка или брюки черного или темного цвета, шейный платок или галстук в фирменном стиле «Мои Документы», бейдж с указанием фамилии, имени, отчества).

4. Права и обязанности заявителей

4.1. При обращении в ГБУ НО «УМФЦ» заявитель имеет право:

- 1) на получение государственных и муниципальных услуг в соответствии с соглашениями, заключенными между ГБУ НО «УМФЦ» и органами, предоставляющими государственные услуги, и соглашениями, заключенными между ГБУ НО «УМФЦ» и органами, предоставляющими муниципальные услуги, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии;

2) на получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя, за исключением случая, если на основании федерального закона предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется исключительно в электронной форме;

3) получать актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ», в том числе в электронной форме, о перечне государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в ГБУ НО «УМФЦ», о режиме работы и порядке обслуживания заявителей в ГБУ НО «УМФЦ», о перечне и порядке предоставления иных услуг, дополнительных (сопутствующих) услуг (функций), в том числе предоставляемых на платной основе;

4) регистрироваться в ЕСИА на безвозмездной основе;

5) получать бесплатный доступ к ЕПГУ в СПС МФЦ;

6) самостоятельно ознакомиться с информационными материалами, размещенными в секторе информирования и ожидания;

7) оценивать качество предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью специальных сайтов и сервисов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» («Оставьте отзыв» на Портале УМФЦ НО, «Ваш контроль» и т.д.);

8) подавать заявление (запрос) о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документы, необходимые для предоставления услуги, а также получать документы по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги в случае, если выдача такого результата в ГБУ НО «УМФЦ» предусмотрена нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление услуги, административными регламентами;

9) получать информацию о ходе предоставления государственной и (или) муниципальной услуги или о готовности документов, являющихся результатом предоставления государственной и (или) муниципальной услуги при помощи телефона, электронной почты, через Портал УМФЦ НО или посредством личного посещения ГБУ НО «УМФЦ», где заявитель подавал запрос на получение государственной и (или) муниципальной услуги.

10) на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг.

4.2. При обращении в ГБУ НО «УМФЦ» заявитель обязан:

1) соблюдать установленные настоящим Стандартом требования к порядку обслуживания заявителей;

2) предъявлять основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, в целях установления (идентификации) личности сотрудником ГБУ НО «УМФЦ»;

3) проверять заявление (запрос) о предоставлении услуги, подтверждать правильность и достоверность сведений, указанных в заявлении (запросе) собственноручной подписью;

4) неукоснительно выполнять требования сотрудников ГБУ НО «УМФЦ» в случае возникновения угрозы жизни людей, а также порчи имущества ГБУ НО «УМФЦ»;

5) проявлять к сотрудникам ГБУ НО «УМФЦ», заявителям и иным лицам, находящимся в помещениях ГБУ НО «УМФЦ», уважительное отношение, исключая совершение действий, свидетельствующих о пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам поведения и морали;

6) не допускать оскорбительные высказывания (угрозы), оскорбительные приставания, использование нецензурной лексики в адрес сотрудников ГБУ НО «УМФЦ», заявителей и иных лиц, находящихся в помещениях ГБУ НО «УМФЦ»;

7) не допускать прием пищи, употребление продуктов питания, ведение телефонных переговоров в окне приема при обслуживании сотрудниками ГБУ НО «УМФЦ»;

8) соблюдать запрет курения табака, потребления никотиносодержащей продукции или использования кальянов в помещениях ГБУ НО «УМФЦ»;

9) соблюдать запрет на потребление (распитие) алкогольной продукции либо на потребление наркотических средств или психотропных веществ, новых потенциально опасных психоактивных веществ или одурманивающих веществ в помещениях ГБУ НО «УМФЦ».

5. Права и обязанности сотрудников ГБУ НО «УМФЦ»

Основные права и обязанности сотрудника ГБУ НО «УМФЦ» закреплены в должностной инструкции, утвержденной приказом директора ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

5.1. При взаимодействии с заявителями сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» имеет право отказать в обслуживании если:

- запрашиваемые заявителем государственные, муниципальные и иные услуги не предоставляются в МФЦ, в этом случае заявителю предоставляется

устная консультация;

- заявитель не может выразить цель своего обращения в МФЦ;

- невозможно идентифицировать личность заявителя;

- заявитель не представил сотруднику МФЦ паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- заявитель находится в состоянии опьянения. В случае подтверждения сомнений приём прекращается.

5.1.1. В случае отсутствия у заявителя паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудник МФЦ корректно и четко разъясняет ему причину, по которой невозможно осуществить приём.

Сотрудник МФЦ имеет право воспользоваться тревожной кнопкой (при ее наличии) в случаях угрозы жизни людей.

5.2. При взаимодействии с заявителями сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» обязан:

1) иметь соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом;

2) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне;

3) знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся профессиональной деятельности, знать порядок предоставления государственных (муниципальных) и иных услуг;

4) предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами и соглашением о взаимодействии;

5) соблюдать требования настоящего стандарта, локальных актов ГБУ НО «УМФЦ», утвержденных директором ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»;

6) соблюдать профессиональную этику;

7) оперативно и качественно обслуживать заявителей;

8) устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации при приеме запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг либо комплексных запросов и выдаче документов, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

9) обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

10) информировать заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ», о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг (о текущем статусе

дела), а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ»;

11) консультировать заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ», через ЕПГУ, РПГУ и другие электронные сервисы в СПС МФЦ;

12) формировать и выдавать на руки заявителю расписку в приеме документов (оригиналов и (или) копий) от заявителя;

13) 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.

14) избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МФЦ или авторитету органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг

15) противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Общие требования к обслуживанию заявителей в ГБУ НО «УМФЦ»

6.1. Общие требования.

6.1.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в ГБУ НО «УМФЦ» обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

1) условия комфортности приема заявителей должны соответствовать положениям подпунктов "а", "в" и "д" пункта 8, абзаца третьего пункта 10 и пункта 17 Правил;

2) обращение заявителей в ГБУ НО «УМФЦ» осуществляется в том числе по предварительной записи через Портал УМФЦ НО, с использованием терминала электронной очереди в секторе информирования и ожидания ГБУ НО «УМФЦ» или через call-центр по телефону +7 (831) 422-14-21;

3) время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут;

4) прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным

вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в ГБУ НО «УМФЦ» осуществляются бесплатно;

5) государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на бесплатной основе, за исключением случаев, предусмотренных частями 2 и 3 статьи 8 Федерального закона № 210-ФЗ.

Государственная пошлина взимается за предоставление государственных и муниципальных услуг в случаях, порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

6) ГБУ НО «УМФЦ» предоставляет заявителям возможность совершения операций по оплате за предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием платежных карт посредством электронного терминала (другого технического устройства) ГБУ НО «УМФЦ», интегрированного с информационно-технологической инфраструктурой ГБУ НО «УМФЦ».

6.1.1. ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» может осуществлять прием наличных денежных средств от заявителей в счет уплаты платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами, или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг.

6.1.2. При реализации своих функций ГБУ НО «УМФЦ» не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации,

за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. Данное положение в части первоначального отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги применяется в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

6.1.3. ГБУ НО «УМФЦ» вправе отказать в обслуживании, если:

- запрашиваемые заявителем государственные, муниципальные и иные услуги не предоставляются в ГБУ НО «УМФЦ», в этом случае заявителю предоставляется устная консультация;

- заявитель не представил сотруднику ГБУ НО «УМФЦ» паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- заявитель находится в состоянии алкогольного опьянения либо наркотического опьянения. В данном случае сотрудник составляет Акт о ненадлежащем поведении в общественном месте. Имеет право воспользоваться тревожной кнопкой, который направляет сигнал в учреждение охраны, с которым заключен договор (ст.20.21 КоАП РФ «Появление в общественных местах в состоянии опьянения», ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»);

- невозможно идентифицировать личность заявителя.

6.1.4 ГБУ НО «УМФЦ» вправе прекратить прием при возникновении сомнений в визуальном сходстве заявителя с фотографией в паспорте гражданина Российской Федерации или ином предъявленном документе, удостоверяющем личность заявителя, пригласив руководителя ГБУ НО «УМФЦ» для совместной идентификации личности заявителя.

6.1.5. Основные принципы профессионального обслуживания заявителей:

- вежливость и доброжелательность при взаимодействии с заявителем;
- обеспечение эмоционального комфорта заявителей;
- выдержанное (корректное) поведение вне зависимости от личных симпатий и антипатий;

- уважение к мнению заявителя вне зависимости от того, разделяет он его или нет;

- оперативность и качество обслуживания;
- внимательность к жалобам (претензиям) заявителей, готовность разобраться в возникшей ситуации.

6.2. Требования к консультированию о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг.

6.2.1. Консультирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг осуществляется сотрудниками ГБУ НО «УМФЦ».

6.2.2. Консультирование заявителей и предоставление информации о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

Консультирование осуществляется следующими способами:

- при личном обращении заявителя в ГБУ НО «УМФЦ»;
- с использованием Портала УМФЦ НО (<https://www.umfc-no.ru>);
- при обращении заявителя на адрес официальной электронной почты (delo@umfc-no.ru);
- Центром телефонного обслуживания заявителей ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» по номеру 8-831-422-14-21 (далее - Центр телефонного обслуживания; call-центр).

6.2.3. При ответах на устные обращения, сотрудники ГБУ НО «УМФЦ» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

6.2.4. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес ГБУ НО «УМФЦ», или заполненной формы вопроса с Портала УМФЦ НО, содержащей запрос заявителя, сотрудники ГБУ НО «УМФЦ» подробно в письменной форме консультируют и информируют обратившегося по интересующим вопросам.

Ответ на письмо должен содержать информацию на запрос, имя и фамилию сотрудника, подготовившего ответ, его должность, контактный телефон.

6.2.5. К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

6.3. Требования к телефонному обслуживанию заявителей.

6.3.1. Телефонное обслуживание заявителей осуществляется Центром телефонного обслуживания заявителей ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ», сотрудники которого принимают и обрабатывают в автоматическом режиме вызовы, поступающие в ГБУ НО «УМФЦ» от заявителей с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Центр телефонного обслуживания,).

6.3.2. Телефонное обслуживание включает предоставление заявителям по телефонным запросам информации о деятельности ГБУ НО «УМФЦ», в том числе:

- об адресе (местонахождении) ГБУ НО «УМФЦ»;
- о режиме работы;
- о перечне услуг, предоставляемых в ГБУ НО «УМФЦ»;
- о порядке получения конкретной услуги, документах, необходимых для ее получения, наличии и размере государственной пошлины и т.д.;
- о ходе предоставления услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, государственных (муниципальных) служащих, сотрудников ГБУ НО «УМФЦ».

6.3.3. Сотрудник Центра телефонного обслуживания, осуществляющий консультирование по телефону, при общении с заявителем должен соблюдать следующие правила:

- 1) своевременно, не позднее третьего сигнала, ответить на входящий телефонный вызов;
- 2) поздороваться первым и представиться, назвав наименование ГБУ НО «УМФЦ», свою фамилию, имя, должность;
- 3) попросить представиться позвонившего, спросить, по какому вопросу он обращается, используя фразы «Представьтесь, пожалуйста», «Чем я могу Вам помочь?»;
- 4) говорить кратко, конкретно и по существу;
- 5) следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал;
- 6) во избежание недопонимания переспросить заявителя, если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении;
- 7) выслушать собеседника, не перебивая его. Рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий;
- 8) предложить несколько вариантов решения вопроса, если целью запроса это предусмотрено. Все предложения должны быть аргументированными, но выбор остается за заявителем;
- 9) в случае если сотрудник точно знает ответ, проинформировать позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора поинтересоваться, есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в ГБУ НО «УМФЦ» и попрощаться;
- 10) если нет возможности сразу ответить на вопрос заявителя,

предложить позвонившему оставить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут. В течение этого времени необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся указал свой номер телефона, сотрудник, разговаривавший с ним, обязан в течение 30 минут перезвонить и представить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа;

11) если заявитель настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, сотрудник, ответивший на звонок, должен переадресовать его звонок компетентному лицу;

12) в случае если звонивший обратился не по адресу, сотрудник должен вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции ГБУ НО «УМФЦ», дать рекомендации, куда заявитель может обратиться, и по возможности сообщить контактные данные (адрес, телефоны);

13) при обращении заявителя в МФЦ с просьбой о предварительной записи на получение услуги сотрудник, осуществляющий по телефону предварительную запись, совершив действия по записи, должен повторить день и время, на которое осуществлена запись, предупредить, что надо подойти в ГБУ НО «УМФЦ» на 10 минут раньше согласованного времени, попросить заявителя проинформировать ГБУ НО «УМФЦ» по телефону, если он по какой-либо причине не сможет прийти за услугой в согласованное время;

14) при завершении телефонного разговора поблагодарить заявителя за звонок словами «Спасибо за обращение в наш МФЦ», вежливо попрощаться, пригласить в МФЦ («До свидания, приходите, будем рады Вам помочь») и подождать, пока заявитель первым положит трубку;

15) при осуществлении исходящего вызова прекратить попытки выйти на связь после четвертого сигнала телефонного аппарата;

16) представлять только стандартную информацию, не сообщать по телефону конфиденциальную информацию без специального разрешения (в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ к конфиденциальной информации относятся: персональные данные, частные номера телефонов, адреса, другая личная информация).

6.3.4. Время телефонного разговора не должно превышать 7 минут.

6.4. Требования к выездному обслуживанию заявителей.

6.4.1. В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению города Нижнего Новгорода и Нижегородской области организовывается выездное обслуживание заявителей на возмездной и безвозмездной основе в пределах муниципальных образований Нижегородской области по государственным и муниципальным услугам, организация предоставления которых осуществляется в ГБУ НО «УМФЦ» в соответствии с

соглашениями о взаимодействии с органами исполнительной власти Нижегородской области (далее - выездное обслуживание, выездные услуги).

6.4.2. Выездное обслуживание организуется силами и средствами ГБУ НО «УМФЦ» в соответствии с «Положением о предоставлении услуги по выезду работника государственного бюджетного учреждения Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области» к заявителю», утвержденным приказом директором ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

6.4.3. ГБУ НО «УМФЦ» вправе по запросу заявителя обеспечивать выезд сотрудника к заявителю для приема запросов (заявлений) о предоставлении государственных (муниципальных) услуг и документов, необходимых для получения услуг, а также доставку результатов предоставления государственных, муниципальных услуг, в том числе за плату.

6.4.4. Основанием предоставления выездных услуг на возмездной и безвозмездной основе является постановление Правительства Нижегородской области от 6 ноября 2014 г. № 763 «О порядке исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, образованного на территории муниципального образования Нижегородской области, к заявителю, а также о перечне категорий граждан, для которых выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, образованного на территории муниципального образования Нижегородской области, осуществляется бесплатно».

6.4.5. Выездные услуги предоставляются на безвозмездной основе следующим категориям граждан:

- инвалидам I группы;
- ветеранам Великой Отечественной войны;
- Героям Российской Федерации, Героям Советского Союза, Героям Социалистического труда, Героям Труда Российской Федерации;
- Труженикам тыла Великой Отечественной войны.

6.5. Этика общения сотрудника ГБУ НО «УМФЦ» с заявителем.

6.5.1. Для поддержания высокого уровня профессионального обслуживания заявителей сотрудник ГБУ НО «УМФЦ», осуществляющий взаимодействие с заявителем, должен:

- 1) выполнять служебные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне;
- 2) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики.
- 3) проявлять уважение, вежливость, тактичность по отношению к заявителям, оказывать им содействие и помощь;

- 4) всегда первым приветствовать заявителя с доброжелательной интонацией и улыбкой;
- 5) в процессе общения обращаться к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;
- 6) предупреждать заявителя о намерении временно покинуть рабочее место и оповещать с какой целью (получить консультацию специалиста, подписать документ и т.д.);
- 7) уметь взаимодействовать с людьми пожилого возраста, психологически неустойчивыми гражданами, инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
- 8) заботиться о сохранении своих чести и достоинства, не допускать принятия решений из соображений личной заинтересованности, не совершать при выполнении служебных обязанностей поступки, вызывающие сомнение в объективности, справедливости и беспристрастности сотрудника ГБУ НО «УМФЦ», наносящие ущерб его репутации и авторитету ГБУ НО «УМФЦ»;
- 9) соблюдать нейтральность, не оказывать предпочтение каким-либо политическим партиям, другим общественным объединениям, религиозным и иным организациям, профессиональным или социальным группам, гражданам;
- 10) не допускать публичные высказывания, суждения и оценки, в отношении государственных органов, должностных лиц;
- 11) проявлять уважение к национальным обычаям и традициям, учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп;
- 12) не грубить, не применять физическую силу к заявителю вне зависимости от ситуации. При конфликте с заявителем пригласить руководителя ГБУ НО «УМФЦ» для урегулирования ситуации;
- 13) в случае конфликта руководствоваться инструкцией по составлению акта о ненадлежащем поведении заявителя.

7. Особенности обслуживания отдельных категорий заявителей, в том числе с ограниченными возможностями здоровья в ГБУ НО «УМФЦ»

7.1. Внеочередное обслуживание при обращении.

Порядок внеочередного обслуживания в ГБУ НО «УМФЦ» и перечень категорий граждан, имеющих право на такое обслуживание, устанавливаются приказом директора ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

Соответствующая информация размещается на информационных стендах, на Потрале УМФЦ НО или в иных источниках информирования.

Правом внеочередного обслуживания в ГБУ НО «УМФЦ» обладают заявители, относящиеся к следующим категориям:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- лица, приравненные к инвалидам Великой Отечественной войны;
- лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

- инвалиды I и II (нерабочей) группы;
- инвалиды детства;
- труженики тыла Великой Отечественной войны;
- дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей.

При обращении заявителей, относящихся к вышеупомянутым категориям, с предъявлением документов, подтверждающих их право на внеочередное обслуживание, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» должен выяснить потребности заявителя, помочь получить талон в терминале электронной очереди, сопроводить его до окна приема и выдачи документов.

7.2. Обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- с нарушениями слуха;
- незрячих.

7.2.1. Сотрудники МФЦ оказывают отдельным категориям заявителей необходимую помощь в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения государственных или муниципальных услуг, в оформлении установленных административными регламентами документов, в совершении ими других необходимых для получения услуг действий, оказывают иную необходимую помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

7.2.2. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

1) При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» должен незамедлительно выйти и помочь заявителю проехать до стойки информирования.

2) Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» должен помочь ему взять талон на получение государственной и (или) муниципальной услуги и сопроводить до окна в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

3) Сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» обязан помочь заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал (при необходимости).

7.2.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

1) При обслуживании заявителя с нарушением слуха сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» должен обозначить себя как лицо, с которым устанавливается

контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон в терминале электронной очереди, сопроводить его до окна.

2) При общении с заявителем с нарушением слуха сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» проявляет терпимость тактичность и внимание, исключает возможность говорить прямо в ухо, кричать, резко жестикулировать и т.д.

3) В присутствии рядом с заявителем с нарушением слуха переводчика обращается непосредственно к заявителю.

4) Выяснив потребности заявителя, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» должен помочь ему взять талон на получение государственной и (или) муниципальной услуги.

5) При необходимости сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» обязан помочь заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

7.2.4. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

Незрячего и слабовидящего заявителя можно узнать по следующим внешним признакам:

- белая трость и тёмные очки (реже - собака-проводник);
- сопровождающий;
- очки с толстыми стёклами;
- внешние проявления (человек может щуриться, двигаться не очень уверенно, несфокусированный взгляд и др. (особенно если он попадает из светлого уличного пространства в полутёмное помещение).

При обслуживании незрячего или слабовидящего заявителя сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» должен:

1) подойти и привлечь внимание (проще всего - поздороваться). Если сотрудник МФЦ не получает обратной реакции (незрячий человек не всегда может понять, что обращаются именно к нему - особенно в шумном помещении), нужно дотронуться до руки (локтя, предплечья). Прикосновение позволит незрячему или слабовидящему заявителю понять, что обращаются именно к нему, а звук голоса - даст возможность повернуться к сотруднику МФЦ лицом;

2) познакомиться с незрячим или слабовидящим заявителем и обращаться к нему по имени, чтобы он точно понимал, что обращаются именно к нему (тем более что посторонний шум в помещении может сильно затруднять общение для незрячего человека);

3) обеспечить допуск в ГБУ НО «УМФЦ» собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

4) назвать свои ФИО, должность и обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности незрячего или слабовидящего заявителя, помочь получить талон в терминале электронной очереди, сопроводить его до окна приема и выдачи документов.

Направление указывать очень чётко - словами «лево» и «право», употребляя их относительно расположения незрячего (т.е. это его«лево» и его «право»), помочь незрячему сориентироваться и сделать это как можно более корректно и ненавязчиво;

5) рассказать незрячему или слабовидящему заявителю о том, кто его будет обслуживать в окне приема и выдачи документов, назвав фамилию, имя, отчество сотрудника ГБУ НО «УМФЦ», который будет постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт с данным заявителем во время обслуживания;

6) при обслуживании в окне приема и выдачи документов проговаривать заявителю все действия, которые совершает, чтобы незрячий или слабовидящий заявитель понимал, что сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» занимается его вопросом, а не отсутствует на рабочем месте;

7) помочь заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал (при необходимости).

7.2.5. Завершив обслуживание заявителя с ограниченными возможностями здоровья, сотрудник ГБУ НО «УМФЦ» должен уточнить, не остались ли у заявителя какие-либо вопросы, поблагодарить за обращение в ГБУ НО «УМФЦ», попрощаться и сопроводить к выходу из помещения.

8. Организация работы в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» с обращениями и жалобами

8.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией.

8.1.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» осуществляется отделом делопроизводства и контроля поручений в соответствии с инструкцией по делопроизводству, утвержденной приказом директора ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

8.1.2. К входящей корреспонденции относятся: письма, запросы, жалобы и (или) обращения, поступившие от физических и юридических лиц в письменном виде (далее – письменные обращения).

8.1.3. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

8.1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

8.1.5. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений осуществляется уполномоченным сотрудником ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

8.1.6. Письменное обращение, поступившее в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (в течение 15 календарных дней, если письменное обращение, поступило от заявителя – физического лица) либо определяется сроками, предусмотренными действующим законодательством.

8.1.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в письменном обращении, поступившем в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ», или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» в письменной форме.

8.1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

8.2. Требования к организации и ведению книги жалоб и предложений.

8.2.1. В ГБУ НО «УМФЦ» осуществляется ведение книги жалоб и предложений (далее – Книга), доступ к которой обеспечивается каждому заявителю по запросу или по первому требованию.

8.2.2. Основными целями ведения Книги в ГБУ НО «УМФЦ» являются обеспечение взаимодействия с заявителями, повышение качества работы с заявителями при организации предоставления государственных и (или) муниципальных услуг.

8.2.3. Книга ведется с учетом законодательства по защите персональных данных, обработка которых осуществляется без использования средств автоматизации (Федеральный закон № 152-ФЗ).

8.2.4. Форма книги исключает возможность идентификации заявителей в качестве субъекта персональных данных.

8.2.5. Изъятие Книги для каких-либо целей в период приема заявителей не допускается.

8.2.6. Каждая жалоба и (или) отзыв, предложение, записанные в Книге, должны быть рассмотрены в обязательном порядке.

8.2.7. Жалоба, отзыв и (или) предложение рассматриваются в течение 3 дней и в Книге делается отметка обо всех принятых мерах.

8.2.8. Составляется Книга в одном экземпляре, прошивается, на всех ее страницах обязательно проставляются номера. Книга заверяется печатью и подписью руководителя ГБУ НО «УМФЦ».

8.2.1. Книга является документом строгой отчетности, который не может быть списан, пока полностью не заполнен. Если Книга не заполняется за текущий период, то срок ее действия продлевается на следующий год.

8.3. Досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг.

8.3.1. При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг;

8.3.2. Процедура обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа ФОИВ, РОИВ, ОМСУ и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, осуществляется в соответствии с главой 2.1 Федерального закона № 210-ФЗ.

8.3.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, может быть направлена по почте, через ГБУ НО «УМФЦ», Портал УМФЦ НО с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

8.3.4. При поступлении жалобы ГБУ НО «УМФЦ» обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» и органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы в ГБУ НО «УМФЦ».

8.3.5. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГБУ НО «УМФЦ» подаются руководителю этого ГБУ НО «УМФЦ», жалобы на решения и действия (бездействие) ГБУ НО «УМФЦ» - директору ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ». Жалобы на решения и действия (бездействие) директора ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» подаются учредителю ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

8.3.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) ГБУ НО «УМФЦ», сотрудника ГБУ НО «УМФЦ» может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", Портала УМФЦ НО, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя ГБУ НО «УМФЦ».

Прием жалоб в письменной форме осуществляется ГБУ НО «УМФЦ» в месте предоставления государственной (муниципальной) услуги (в ГБУ НО «УМФЦ»), где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение

порядка которой обжалуется, либо в ГБУ НО «УМФЦ», где заявителем получен результат предоставления услуги).

8.3.7. Время приема жалоб в ГБУ НО «УМФЦ» должно совпадать со временем работы ГБУ НО «УМФЦ».

9. Порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения настоящего Стандарта

9.1. Контроль за соблюдением настоящего Стандарта осуществляет Министерство цифрового развития и связи, осуществляющий функции учредителя ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ». Контроль осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

9.2. Внутренний контроль исполнения настоящего Стандарта осуществляется на основании приказа директора ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» путем проведения проверок в ГБУ НО «УМФЦ», выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников ГБУ НО «УМФЦ».

9.3. Текущий контроль за соблюдением требований настоящего стандарта сотрудниками ГБУ НО «УМФЦ» осуществляется руководителем ГБУ НО «УМФЦ» либо уполномоченным им лицом.

9.4. Проверка знаний соблюдения порядка предоставления услуг осуществляется посредством аттестаций.

Порядок проведения аттестаций утверждается приказом директора ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».