



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09.11.2018

№ 807/39

г. Красногорск

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Московской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

2. Главному управлению по информационной политике Московской области обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Ежедневные новости. Подмосковье», «Информационном вестнике Правительства Московской области», размещение (опубликование) на сайте Правительства Московской области в Интернет-портале Правительства Московской области и на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

3. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Губернатор  
Московской области



А.Ю. Воробьев

047054 \*

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Правительства  
Московской области  
от 09.11.2018 № 807/39

СТАНДАРТ  
обслуживания заявителей при организации предоставления государственных  
и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления  
государственных и муниципальных услуг  
Московской области

I. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области (далее соответственно – Стандарт обслуживания, услуги, МФЦ) разработан в целях совершенствования системы предоставления услуг по принципу «одного окна» в МФЦ, повышения эффективности функционирования МФЦ, повышения качества обслуживания заявителей при предоставлении услуг в МФЦ и определяет требования к взаимодействию работников МФЦ с заявителями при организации предоставления услуг в МФЦ.

2. Стандарт обслуживания обязателен для соблюдения всеми работниками МФЦ.

3. Жалобы на нарушение требований, установленных Стандартом обслуживания, рассматриваются в порядке, установленном федеральным законодательством и законодательством Московской области для рассмотрения обращений граждан.

II. Требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

4. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется, в том числе по предварительной записи.

Предварительная запись в МФЦ осуществляется:

по телефону единого контакт центра Губернатора Московской области;

при личном обращении в МФЦ;

посредством Регионального портала государственных и муниципальных услуг Московской области.

Для обслуживания заявителей по предварительной записи в МФЦ должно быть обеспечено:

предварительное консультирование записавшихся заявителей по вопросам регистрации в электронной очереди;

не менее 20 процентов работающих окон, подключенных к обслуживанию по предварительной записи.

5. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в порядке очереди.

Управление очередью осуществляется посредством программно-аппаратного комплекса.

Терминал программно-аппаратного комплекса (далее – Терминал) должен располагаться в зоне ожидания МФЦ в месте, доступном для всех категорий заявителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

В целях консультирования заявителей по использованию Терминала в непосредственной близости от него должен находиться работник МФЦ.

В случае если при обращении заявителя в МФЦ время, необходимое для обслуживания в соответствии с административным регламентом предоставления услуги, превышает время, оставшееся до закрытия отделения, работник МФЦ до получения заявителем талона электронной очереди предлагает ему обратиться на следующий рабочий день либо осуществить предварительную запись.

6. Преимущественным правом обслуживания при личном обращении обладают заявители:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;  
инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;  
инвалиды I и II групп и (или) их законные представители.

7. Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется с помощью модуля МФЦ Единой информационной системы оказания государственных и муниципальных услуг Московской области.

8. В рамках взаимодействия с заявителями при организации предоставления услуг работник МФЦ обязан:

1) консультировать и оказывать методическую помощь заявителям в решении вопросов, возникающих при организации предоставления услуг.

При информировании и консультировании заявителя работник МФЦ должен:  
выяснить причину обращения заявителя за консультацией;  
проинформировать и проконсультировать заявителя кратко и четко;  
дать исчерпывающую информацию по заданному заявителем вопросу в пределах компетенции МФЦ;

2) исполнять трудовые обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне;

3) проявлять при взаимодействии с заявителями вежливость, корректность, профессионализм, ответственность, доброжелательность, открытость, терпимость,

нацеленность на результат, вовлеченность в процесс предоставления услуги, использовать официально-деловой стиль общения, обеспечивать равное, беспристрастное отношение ко всем заявителям;

4) предложить заявителю сообщить адрес электронной почты для получения возможности проверки статусов заявки на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5) в период ожидания вызова в окно приема МФЦ предложить заявителю осуществить предварительное сканирование документов, необходимых для оказания услуги.

9. По завершении процесса обслуживания заявителю предлагается оценить качество оказания услуги с помощью системы оценки качества оказания услуг. Результаты оценки выводятся на экран для общего доступа.

После завершения процесса оказания услуги работник МФЦ обязан уведомить заявителя о направлении на его электронную почту сообщения с опросом о качестве обслуживания в МФЦ.

