Приложение
к приказу МАУ МФЦ
Октябрьского района
от «20» декабря 2024г. № 159

Р Е Г Л А М Е Н Т

работы муниципального автономного учреждения Октябрьского района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (новая редакция)

Октябрьский район, рп. Каменоломни

2024 год

1. Общие положения

Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

МФЦ	–	муниципальное автономное учреждение Октябрьского района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»
Уполномоченный МФЦ	–	государственное казенное учреждение Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
работник	–	сотрудник муниципального автономного учреждение Октябрьского района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»
операционист	–	работник отдела приема-выдачи документов МФЦ
консультант	–	работник отдела по взаимодействию с населением МФЦ
консультант СПС	–	работник МФЦ, назначенный ответственным за оказание консультационной и организационно-технической поддержки заявителей в СПС МФЦ
заявитель	–	физическое или юридическое лицо, обратившееся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме
представитель заявителя	–	лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия
сектор информирования и ожидания	–	зона информирования заявителей, оборудованная в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее- Правила).
работник сектора информирования	–	специалист, ответственный за организацию

и ожидания		информирования заявителей и выдачу талонов электронной очереди.
терминал электронной очереди	–	программно-аппаратный комплекс с системой голосового оповещения, интегрированный с ИИС ЕС МФЦ РО и позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком посетителей с учетом установленных стандартов предельного времени ожидания в очереди, оказания консультации, приема документов и выдачи результатов оказания услуги.
электронная очередь	–	программно-аппаратный комплекс с системой голосового оповещения, интегрированный с ИИС ЕС МФЦ РО и позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком посетителей с учетом установленных стандартов предельного времени ожидания в очереди, оказания консультации, приема документов и выдачи результатов оказания услуги.
интегрированная информационная система единой сети многофункциональных центров Ростовской области (далее – ИИС ЕС МФЦ РО)	–	информационная система, соответствующая требованиям Правил, автоматизирующая процесс организации предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг, в том числе вызов заявителя на прием, и оказывающая экспертную поддержку работникам МФЦ в процессе приема, выдачи, обработки документов, поэтапной фиксации хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления услуги и проведения отдельных административных процедур в МФЦ и органе-исполнителе услуги, организации межведомственного электронного взаимодействия и т.д.
Единая система идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА)	–	федеральная государственная информационная система, обеспечивающая информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, санкционированный доступ участников информационного взаимодействия в единой системе идентификации и аутентификации к информации, содержащейся в государственных информационных системах, муниципальных информационных системах и иных

		информационных системах, в целях предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), исполнения государственных и муниципальных функций, формирования базовых государственных информационных ресурсов, определяемых Правительством Российской Федерации, межведомственного электронного взаимодействия и иных целей, предусмотренные федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации
портал государственных и муниципальных услуг	–	государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг
результат предоставления государственной (муниципальной) услуги	–	материальные и нематериальные блага (в том числе документы установленного образца), являющиеся конечной целью предоставления государственной (муниципальной) услуги и подлежащие передаче заявителю
платежный терминал	–	программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг
СПС	–	рабочие места для граждан с доступом к ЕПГУ, обеспеченные консультационной и организационно-технической поддержкой заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме, в том числе посредством автоматизированных информационных систем многофункциональных

		центров, и получении результатов предоставления государственных и муниципальных услуг
пошаговые инструкции, инструкции	–	информационные материалы для помощи в оформлении государственных услуг в электронной форме
учетная запись	–	совокупность данных о пользователе, необходимая для его аутентификации.

1.1. Регламент работы муниципального автономного учреждения Октябрьского района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) разработан в соответствии с учетом требований:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федерального закона от 12.122021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»;
- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Постановление Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376);
- постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (далее – Постановление Российской Федерации от 22.12.2012 № 797);
- постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;
- постановления Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;

- приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 18.01.2012 № 13 «Об утверждении примерной формы соглашения 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»;

- приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои документы»;

- приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.12.2016 № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

- Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

- Областного закона от 28.12.2010 № 549-ЗС «О полномочиях органов государственной власти Ростовской области по организации предоставления государственных (муниципальных) услуг»;

- Областного закона от 21.07.2011 № 644-ЗС «О государственной поддержке создания и деятельности в Ростовской области

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановления Правительства Ростовской области от 07.03.2013 № 117 «О создании государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановления Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

- постановления Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников»;

- иных нормативных правовых актов.

1.2. Настоящий Регламент определяет режим работы муниципального автономного учреждения Октябрьского района «Многофункциональный центр

по предоставлению государственных и муниципальных услуг», последовательность действий работников МФЦ, порядок взаимодействия между МФЦ и государственными органами, органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

1.3. График работы МФЦ.

Часы приёма заявителей работниками МФЦ в центральном офисе по адресу:
рп. Каменоломни, ул. Комсомольская, 35

Понедельник	Выходной
Вторник	08.00 – 17.00 (без перерыва)
Среда	08.00 – 17.00 (без перерыва)
Четверг	08.00 – 20.00 (без перерыва)
Пятница	08.00 – 17.00 (без перерыва)
Суббота	08.00 – 16.00 (без перерыва)
Воскресенье	Выходной

Часы приёма заявителей работниками МФЦ в территориально обособленных структурных подразделениях (далее - ТОСП) в сельских поселениях:

ТОСП в с. Алексеевка МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
с. Алексеевка, ул. Ленина, 2

Понедельник	Выходной
Вторник	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Среда	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Четверг	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Пятница	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Суббота	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Воскресенье	Выходной

ТОСП в п. Новокадамово МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
п. Новокадамово, ул. Шоссейная, 1

Понедельник	Выходной
Вторник	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Среда	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Четверг	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Пятница	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Суббота	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Воскресенье	Выходной

ТОСП в ст. Бессергеневская МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
ст. Бессергеневская, ул. Кооперативная, 29

Понедельник	Выходной
Вторник	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
Среда	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
Четверг	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
Пятница	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
Суббота	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Воскресенье	Выходной

ТОСП в х. Керчик – Савров МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
х. Керчик – Савров, ул. Советская, 38

Понедельник	Выходной
Вторник	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Среда	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Четверг	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Пятница	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Суббота	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Воскресенье	Выходной

ТОСП в п. Красногорняцкий МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
п. Красногорняцкий, ул. Чапаева, 26 «а»

Понедельник	Выходной
Вторник	Выходной
Среда	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Четверг	Выходной
Пятница	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Суббота	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Воскресенье	Выходной

ТОСП в х. Красный Кут МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
х. Красный Кут, ул. Калинина, 2 «б»

Понедельник	Выходной
Вторник	09.00 – 13.00 (без перерыва)
Среда	09.00 – 13.00 (без перерыва)
Четверг	09.00 – 13.00 (без перерыва)
Пятница	09.00 – 13.00 (без перерыва)
Суббота	09.00 – 13.00 (без перерыва)
Воскресенье	Выходной

ТОСП в п. Интернациональный МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
п. Интернациональный, ул. Железнодорожная, 57 «б»

Понедельник	Выходной

Вторник	08.00 – 13.30 (перерыв с 12.00 до 12.30)
Среда	Выходной
Четверг	08.00 – 13.30 (перерыв с 12.00 до 12.30)
Пятница	Выходной
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

ТОСП в х. Красный Луч МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
х. Красный Луч, ул. Центральная, 58

Понедельник	Выходной
Вторник	09.00 – 13.00 (без перерыва)
Среда	09.00 – 13.00 (без перерыва)
Четверг	09.00 – 13.00 (без перерыва)
Пятница	09.00 – 13.00 (без перерыва)
Суббота	09.00 – 13.00 (без перерыва)
Воскресенье	Выходной

ТОСП в сл. Красюковская МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
сл. Красюковская, ул. Советская, 41

Понедельник	Выходной
Вторник	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Среда	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Четверг	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Пятница	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Суббота	08.00 – 12.00 (без перерыва)
Воскресенье	Выходной

ТОСП в ст. Кривянская МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
ст. Кривянская, ул. 40 лет Победы, 2 А

Понедельник	Выходной
Вторник	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Среда	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Четверг	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Пятница	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Суббота	08.00 – 16.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Воскресенье	Выходной

ТОСП в п. Новозарянский МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
п. Новозарянский, ул. Ленина, 35

Понедельник	Выходной
Вторник	09.00 – 14.30 (перерыв с 13.00 до 13.30)
Среда	09.00 – 14.30 (перерыв с 13.00 до 13.30)
Четверг	09.00 – 14.30 (перерыв с 13.00 до 13.30)

Пятница	09.00 – 14.30 (перерыв с 13.00 до 13.30)
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

ТОСП в п. Персиановский МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
п. Персиановский, ул. Мира, 19

Понедельник	Выходной
Вторник	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Среда	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Четверг	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Пятница	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Суббота	08.00 – 15.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Воскресенье	Выходной

ТОСП в п. Казачьи Лагери МАУ МФЦ Октябрьского района по адресу:
п. Казачьи Лагери, ул. Российская, 7

Понедельник	Выходной
Вторник	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Среда	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Четверг	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Пятница	08.00 – 17.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Суббота	08.00 – 16.00 (перерыв с 12.00 до 12.48)
Воскресенье	Выходной

1.4. Контактная информация МФЦ:

Юридический и фактический адрес:	346480, Ростовская область, Октябрьский район г.п. Каменоломненское, рп. Каменоломни, ул. Комсомольская, зд. 35
Номера телефонов:	8(86360) 2-12-26; 8(86360) 2-12-27 Единый номер МФЦ Ростовской области 122 (добавочный 7)
Адрес сайта МФЦ в сети Интернет:	www.oktmfc.ru
Адрес Интернет-портала МФЦ:	www.mfc61.ru
Адрес электронной почты:	oktmfc@mail.ru *mfc_okt@donland.ru*

1.5. На базе МФЦ предоставляются услуги согласно заключенных соглашений с федеральными органами власти, региональными органами власти, муниципальными органами власти, с иными организациями, реализуется проект «МФЦ - общественные приемные органов власти и организаций».

1.6. Помещение многофункционального центра состоит из нескольких функциональных секторов (зон):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

1.6.1. В секторе информирования и ожидания расположены:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе: перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре; 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, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров; информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг; информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации; режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации; иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

б) окна 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) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;

г) платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг; POS терминал банка «Центр-Инвест».

д) сектор пользовательского сопровождения;

е) 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;

ж) электронная система управления очередью, предназначенная для: регистрации заявителя в очереди; учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг; отображения статуса очереди; автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра; формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

1.6.2. В секторе приема заявителей расположены:

- окна приема посетителей.

Окна приема посетителей оснащены информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

2. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг

2.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками МФЦ предоставляющих государственные и муниципальные услуги на базе МФЦ.

2.2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

2.2.1. Непосредственно работниками МФЦ (консультантами) в окнах сектора информирования и ожидания МФЦ при личном обращении заявителя.

2.2.2. По телефону работником отдела приема-выдачи документов.

2.2.3. С использованием Интернет-портала МФЦ.

2.2.4. По электронной почте.

2.2.5. E-mail- уведомлений на адрес электронной почты заявителя.

2.2.6. С использованием средств массовой информации.

2.2.7. Издание информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.).

2.2.8. Обеспечение доступа заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций).

2.3. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

2.4. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется:

2.4.1. При личном обращении заявителя в МФЦ.

2.4.2. По письменному обращению заявителя.

2.4.3. По обращению заявителя с использованием электронной почты.

2.4.4. По телефону.

2.4.5. По обращению заявителя через Интернет-портал МФЦ.

2.5. При личном обращении заявителя в сектор информирования и ожидания МФЦ консультант:

2.5.1. В вежливой форме отвечает на вопросы заявителя о государственных и муниципальных услугах, в том числе:

- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;

- о порядке и сроках предоставления;

- о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- о размерах государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;

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

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников МФЦ;

- о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

- о режиме работы и адресе МФЦ, иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации.

2.5.2. Устанавливает наличие у заявителя документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.).

2.6. Время предоставления консультации не должно превышать 30 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования и ожидания для получения информации о государственных и муниципальных услугах не должно превышать 15 минут.

2.7. При консультировании по письменным обращениям ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 календарных дней с момента получения обращения.

2.8. При консультировании по электронной почте в адрес заявителя направляется ответ на вопрос с указанием фамилии, имени, отчества, должности и контактного номера телефона исполнителя. Ответ направляется по электронной почте в срок не позднее 30 календарных дней с момента поступления обращения.

2.9. При консультировании с использованием Интернет-портала ответ на вопрос заявителя размещается на форуме не позднее 30 календарных дней с момента поступления обращения.

2.10. При ответах на телефонные звонки работник МФЦ в вежливой форме информируют обратившихся граждан о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ. Ответ на звонок должен

начинаться с приветствия, фамилии, имени, отчества и занимаемой должности работника. Длительность телефонной консультации не должна превышать 10 минут.

2.11. Для получения сведений о ходе (этапе) предоставления государственной (муниципальной) услуги заявителем сообщается номер дела, указанный в расписке.

3. Правила работы с электронной очередью при выдаче талонов

3.1. Регистрация посетителей МФЦ осуществляется посредством системы электронного управления очередью, для чего в секторе информирования и ожидания установлен 1 (один) информационный киоск и 3 (три) общих табло, на которых отражается состояние очереди.

Все заявители подлежат обязательной регистрации в электронной очереди.

3.2. Посетитель МФЦ вправе самостоятельно зарегистрироваться в электронной очереди в соответствии с целью обращения посредством информационного киоска, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», информационно–аналитического портала единой сети многофункциональных центров Ростовской области (www.mfc61.ru), мобильных приложений, предварительно записаться в бот-информаторе МАУ МФЦ Октябрьского района мессенджер «Телеграмм».

При возникновении затруднений в выборе цели обращения или работе с информационными киосками электронной очереди, а также в случае исключения возможности записи с помощью терминала, посетитель вправе обратиться к работнику МФЦ. При этом работник сектора информирования и ожидания определяет конкретную цель обращения заявителя, в том числе с использованием данных в ИИС ЕС МФЦ РО, для последующей выдачи талона электронной очереди.

3.3. Недопустимо ожидание заявителя в текущей очереди без талона электронной очереди.

3.4. Посетитель, получивший талон электронной очереди, ожидает в секторе информирования и ожидания вызова в соответствующее окно приема-выдачи документов. Информирование осуществляется посредством системы голосового оповещения и дублирования на электронном табло сведений о вызове с указанием номера талона электронной очереди и назначенного окна приема-выдачи документов.

3.5. Выдача талонов электронной очереди осуществляется в соответствии с режимом работы офиса МФЦ, установленным внутренним нормативным документом учреждения.

3.6. Регистрация заявителей в текущей электронной очереди через информационный киоск прекращается за 30 минут до окончания рабочего дня МФЦ. После завершения рабочего дня открытие нового дела недопустимо.

В случае необходимости получения более одной услуги, работник МФЦ продлевает прием документов путем регистрации дробного талона в электронной очереди информационной системы МФЦ.

3.7. После прекращения выдачи талонов заявителю предлагается подойти к работнику сектора информирования и ожидания для предварительной записи на удобное время в другой день, а в случае наличия свободных специалистов, записаться в текущую очередь.

3.8. В целях обеспечения удобства обслуживания граждан, относящихся к льготным категориям лиц, при изъявлении ими желания быть обслуженными вне очереди предусмотрен отдельный порядок выдачи талонов электронной очереди.

Преимущественным правом обслуживания при личном обращении обладают заявители:

- участники Великой Отечественной войны (лица, указанные в пп. 1 п. 1 ст. 2 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий (лица, указанные в ст. 4 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и сопровождающие их лица

(Указ Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»);

- мобилизованные, члены семьи мобилизованного;

- граждане, которым исполнилось 80 лет и старше.

Запись в льготную очередь осуществляется на основании документа, подтверждающего льготу.

4. Порядок приема и выдачи документов работниками МФЦ

4.1. Порядок приема документов работником отдела приема-выдачи документов МФЦ (операционистом):

4.1.1. Устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя), либо полномочия представителя.

4.1.2. Уточняет согласие заявителя оценить с помощью sms-опроса качество предоставления федеральных услуг, определенных постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284. При этом сообщает заявителю, что sms-опрос бесплатен, ответить потребуется только на один вопрос и sms с предложением об оценке придет после получения им результата услуги.

4.1.3. Проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, неоговоренных исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- не истек срок действия представленных документов.

4.1.4. Задаёт параметры поиска сведений о заявителе в ИИС ЕС МФЦ РО, содержащем информацию о получателе государственных и муниципальных услуг (в случае повторного предоставления (продления срока предоставления) государственных и муниципальных услуг), в случае отсутствии заявителя в системе ИИС ЕС МФЦ РО вводит заявителя.

4.1.5. Определяет основания получения заявителем государственных и муниципальных услуг, являющихся причиной обращения. В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных и муниципальных услуг, кроме видов, явившихся причиной обращения, работник уведомляет об этом заявителя и информирует его о перечне документов, необходимых для предоставления данных видов государственных и муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством. Перечень документов, необходимых для предоставления иных видов государственных и муниципальных услуг, выдается на руки заявителю.

4.1.6. Сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, сличает копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

4.1.7. Производит копирование и сканирование документов, если копии необходимых документов не представлены, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

4.1.8. При установлении фактов отсутствия необходимых для предоставления услуги документов, которые не 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, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), или несоответствия представленных документов требованиям, установленным законом, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

4.1.9. Готовит с использованием ИИС ЕС МФЦ РО заявление заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги с последующим представлением его на подпись заявителю.

4.1.10. Выдает квитанции на оплату государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг.

4.1.11. Готовит и распечатывает опись и расписку в получении документов. Расписка с регистрационным номером, датой и подписью работника МФЦ, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На расписке указывается срок получения государственной (муниципальной) услуги.

Результатом приема документов является формирование соответствующего дела в ИИС ЕС МФЦ РО и выдача расписки на руки заявителю.

4.1.12. Информирует о возможности оценить качество предоставления государственных (муниципальных) услуг с использованием Порталов МФЦ (www.mfc61.ru, www.мфц61.рф), инфомата (информационного терминального устройства), бесплатного электронного приложения для мобильных устройств, в том числе с применением технологии считывания QR-кода;

- о возможности получить государственную (муниципальную) услугу независимо от места регистрации заявителя на территории Ростовской области, в том числе в качестве субъекта предпринимательской деятельности, места расположения на территории Ростовской области объектов недвижимости (принцип экстерриториальности).

4.1.13. Заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления государственной (муниципальной) услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, в том числе, свидетельствующих об оплате государственных пошлин и сборов, направленных в органы, предоставляющие государственные услуги, в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в органы и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

4.1.14. Операционист передает комплект документов работнику МФЦ, ответственному за обработку документов.

4.2. Порядок выдачи результата предоставления государственной (муниципальной) услуги работником отдела приема и выдачи документов:

4.2.1. Работник отдела приема-выдачи документов, получивший от работника отдела информационно-аналитической обработки документов документы, являющиеся результатом предоставления государственной (муниципальной) услуги, делает отметку в реестре передачи дел и готовит их к выдаче заявителю.

4.2.2. Заявитель уведомляется в бот-информаторе МАУ МФЦ Октябрьского района мессенджер «Телеграмм», в мессенджере «В Контакте» о готовности документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения результата услуги от органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, органа или организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, – являющего исполнителем услуги.

4.2.3. Результат предоставления услуги выдается заявителю (представителю заявителя), при предъявлении следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя);

- документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя);

- расписки в получении документов.

4.2.4. Операционист знакомит заявителя с перечнем и содержанием выдаваемых документов.

4.2.5. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки.

4.2.6. При необходимости экземпляр исполненного документа с подписью заявителя передается работником отдела приема-выдачи документов в отдел информационно-аналитической обработки документов для отправки в архив органа, организации, подготовившей его.

4.3. Продолжительность приема заявителя операционистом не должна превышать 30 минут.

4.4. Работник МФЦ не несет ответственности за решения органа, предоставляющего государственные услуги, органа, предоставляющего муниципальные услуги, органа или организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

5. Порядок обработки документации и взаимодействия с органами, предоставляющими государственные услуги, с органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг

5.1. Работник отдела информационно-аналитической обработки документов:

5.1.1. Принимает комплект документов (на бумажном носителе или в электронном виде) от работника отдела приема-выдачи документов.

5.1.2. Отражает факт начала работ по конкретному делу в ИИС ЕС МФЦ РО.

5.1.3. На основании дела по конкретному заявителю не позднее суток после его регистрации (в том числе в ИИС ЕС МФЦ РО) организует работу по комплектованию дела недостающими документами, 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, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для чего формирует межведомственные запросы в адрес данных органов и организаций, с использованием защищенных каналов связи, ЭЦП, СМЭВ, почтового отправления, курьерской доставки.

5.1.5. Принимает от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций,

участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг от органов и организаций результаты обработки межведомственных запросов, вносит данные в ИИС ЕС МФЦ РО.

5.1.6. Передает доукомплектованное дело для принятия решения непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в орган или организацию, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5.1.7. Формирует окончательный пакет выдаваемой заявителю документации (результат предоставления государственной (муниципальной) услуги).

5.1.8. Передает результат предоставления государственной (муниципальной) услуги работнику отдела выдачи документов для выдачи результата.

5.2. Взаимодействие работников отдела информационно-аналитической обработки документов с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

5.2.1. Прием – передача документов, возврат документов осуществляется работниками отдела информационно-аналитической обработки документов на основании реестра.

5.2.2. График приёма – передачи документов согласовывается руководителем МФЦ с руководителями органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5.2.3. Возврат исполненных документов в МФЦ осуществляется по предварительному уведомлению о готовности документов в письменном или устном (по телефону) виде специалистами органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, ответственными за взаимодействие с МФЦ, не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения услуги.

5.4. Общий срок взаимодействия работника МФЦ с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг определяется действующим законодательством и соответствующими административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.5. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации, находящихся 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, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием

межведомственного информационного взаимодействия не может превышать пяти рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, правовыми актами Правительства Российской Федерации и принятыми в соответствии с федеральными законами нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

6. Контроль предоставления государственных и муниципальных услуг

6.1. Текущий контроль за сроками предоставления государственных и муниципальных услуг, за сроками подготовки ответов на межведомственные запросы и соблюдением последовательности действий осуществляется должностным лицом МФЦ, которым является работник отдела информационно-аналитической обработки документов.

6.2. Основанием для процедуры контроля за сроками предоставления ответов на межведомственные запросы является передача межведомственного запроса о представлении документов и информации в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, иные государственные органы, органы местного самоуправления либо подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в которых находятся запрашиваемые документы и информация.

6.3. Основанием для процедуры контроля за сроками рассмотрения документов является передача в орган, предоставляющий государственную услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в орган или организацию, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг документов заявителя для установления права на государственные и муниципальные услуги.

6.4. Контроль за сроками рассмотрения документов осуществляется в соответствии со сроками рассмотрения документов, установленными действующим законодательством и соответствующими административным регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.5. В случае нарушения контрольных сроков рассмотрения документов, предоставления ответов на межведомственные запросы работник МФЦ направляет запрос в соответствующие органы и организации.

Органы и организации в течение 5 рабочих часов отвечают на запрос отдела информационно-аналитической обработки документов МФЦ.

6.6. Работник отдела информационно-аналитической обработки документов, в течение 8 рабочих часов на основе ответа соответствующих органов и организаций готовит ответ заявителю с разъяснением причин задержки и указанием нового срока предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. Хранение документов

7.1. Работник отдела приема-выдачи документов, ответственный за прием и выдачу документов, после снятия дела с контроля, передает его в отдел информационно-аналитической обработки документов ответственному за подготовку документов, для последующей передачи в архив структурного подразделения органа – исполнителя государственной (муниципальной) услуги для последующего хранения в рамках действующего законодательства Российской Федерации, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу.

7.2. Хранение документов в МФЦ должно осуществляться в сейфах, запираемых металлических шкафах или шкафах для бумаг, оборудованных механизмом для запирания. Контроль за хранением документов в МФЦ осуществляет руководитель МФЦ.

8. Порядок осуществления консультирования граждан при получении ими услуг в электронном виде в секторе пользовательского сопровождения

8.1. Порядок консультирования граждан при получении ими услуг в электронном виде в секторе пользовательского сопровождения (далее – Порядок) устанавливает общие требования к работе сектора пользовательского сопровождения (далее – СПС) и условия организации работы СПС, регулирует отношения между заявителями и работниками МФЦ.

8.2. Порядок разработан с учетом требований постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила).

8.3. По решению учредителя многофункционального центра, комиссии по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области в помещении многофункционального центра Октябрьского района создан СПС, обеспечивающий выполнение функций по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме.

8.4. В СПС оборудованы рабочие места со сканирующими и печатающими устройствами, одним или несколькими компьютерами общего пользования с ограниченными правами и доступом к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Портал Госуслуги), порталам органов власти и иным информационным ресурсам (например, ГАС «Правосудие, «ОНФ. Помощь»).

8.5. Для получения услуг в СПС предварительная запись не требуется, услуги предоставляются на безвозмездной основе, за исключением случаев оплаты государственной пошлины.

8.6. Перечень услуг и сервисов, оказываемых в СПС, а также пошаговые инструкции по их получению направляются государственным казенным учреждением Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Уполномоченный МФЦ), посредством использования системы «Дело».

8.7. В СПС заявитель может самостоятельно или с помощью сотрудника МФЦ получить услуги в электронной форме.

8.8. Приказом директора МАУ МФЦ Октябрьского района определяется список работников, оказывающих консультативную помощь заявителям в СПС.

8.9. Консультанты СПС оказывают консультативную помощь заявителям при получении ими услуг на портале Госуслуги.

8.10. Порядок устанавливает обязанности консультанта СПС при консультировании заявителей в СПС при получении ими услуг на портале Госуслуги:

- помощь в поиске услуги;
- консультация по порядку заполнения формы запроса о предоставлении услуги;
- информирование о способах получения документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на портале Госуслуги по итогам оказания услуги;
- помощь в сканировании и печати документов, необходимых для получения услуг в электронной форме, а также документов, направленных заявителю по результатам предоставления услуг в электронной форме.

8.11. При обращении заявителя в СПС ответственный консультант СПС:

8.11.1. Консультант СПС приветствует заявителя и представляется:

«Добрый день, меня зовут_____, я консультант сектора пользовательского сопровождения».

8.11.2. Уточняет наличие у заявителя подтвержденной учетной записи на портале Госуслуги.

В случае, если подтвержденная учетная запись отсутствует, предлагает заявителю пройти процедуру регистрации в ЕСИА.

При наличии подтвержденной учетной записи, консультант СПС уточняет наименование услуги, за которой обратился заявитель. В случае, если заявитель не может сформулировать наименование, уточняет наводящими вопросами потребность заявителя, его жизненную ситуацию, в т.ч. с помощью «бытовых» и «разговорных» вариантов наименования услуги.

8.11.3. Выясняет цель обращения заявителя.

Помогает найти пошаговую инструкцию либо прямую ссылку по услуге, а также информирует о возможности консультирования по запросу.

В случае, если услуга не предоставляется в электронном виде на портале Госуслуги или портале органа власти, но предоставляется в МФЦ, консультант СПС перенаправляет заявителя для получения талона электронной очереди в окно обслуживания.

8.11.4. Уточняет у заявителя, планирующего воспользоваться компьютером общего пользования для самостоятельного получения услуг в электронном виде, о потребности в консультировании.

8.11.4.1. В случае, если заявитель изъявил желание работать самостоятельно, консультант СПС информирует его о возможности обращения за помощью при возникновении трудностей в процессе работы на портале Госуслуги.

8.11.4.2. При обращении заявителя за консультацией, консультант СПС:

- устно консультирует заявителя, как зайти на портал Госуслуги и каким образом выполнить вход в личный кабинет (предоставляет инструкцию

по авторизации на портале Госуслуги для самостоятельного использования в будущем);

- уточняет наименование услуги, за которой обратился заявитель;

- информирует о возможных вариантах оплаты госпошлины (если предусмотрено);

- если заявитель не помнит пароль, устно консультирует заявителя по процедуре восстановления пароля;

- консультирует по инструментам поиска необходимой услуги на портале Госуслуги (в строке поиска, по жизненным ситуациям, по перечню популярных услуг, по перечню органов власти или по поиску с использованием цифрового ассистента портала Госуслуги – робота Макса;

- если для получения услуги на портале Госуслуги необходимо внесение дополнительных сведений в профиле в личном кабинете или в экранной форме заявления на предоставление услуги, консультант СПС устно консультирует заявителя о том, в каких полях и какие данные необходимо внести;

- при выявлении неработоспособности портала Госуслуги, консультант СПС сообщает заявителю, что на портале ведутся технические работы, и предлагает заявителю получить услугу на портале органа власти, если это возможно либо перенаправляет заявителя для получения талона электронной очереди в окно обслуживания, если услуга предоставляется в МФЦ.

8.11.5. Консультант СПС помогает заявителю сканировать документы и прикреплять их к заявлению (если заявитель изъявил желание).

В случае, если для получения услуги на портале Госуслуги необходимо приложить электронные образы документов заявителя, консультант СПС помогает заявителю осуществить сканирование, либо устно консультирует заявителя по данному процессу.

Консультант СПС устно консультирует заявителя по процессам сохранения электронных образов документов на компьютере и прикрепления их к электронной форме запроса на услугу.

Совершение консультантом СПС каких-либо действий путем нажатия клавиш либо манипуляций иным способом в личном кабинете заявителя вместо заявителя не допускается.

При оформлении запроса на услугу, после прикрепления электронных образов документов консультант СПС напоминает заявителю о необходимости их удаления из места размещения на компьютере, а также очищения «корзины».

В случае наличия у заявителя потребности в изготовлении электронных дубликатов документов личного хранения в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.11.2021 № 1818 для их последующего самостоятельного использования в личном кабинете ЕПГУ, консультант МФЦ информирует заявителя о такой возможности и предлагает заявителю предварительно записаться в электронную очередь.

8.11.6. Консультант СПС после завершения оформления запроса на услугу информирует заявителя о последующих процедурах оказания услуги.

Консультант СПС устно консультирует заявителя о том, где в личном кабинете можно проверить статусы по оформленной услуге и вариантах получения результата.

Консультант СПС информирует заявителя о необходимости выйти из личного кабинета портала Госуслуги по завершению работы.

8.11.7. Получение документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на портале Госуслуги.

Консультант СПС консультирует заявителя о возможности получения документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на портале Госуслуги (получение результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

В случае, если заявителю требуется распечатка результата оказания услуги и его заверение работником МФЦ, консультант СПС консультирует о такой возможности и предлагает заявителю предварительно записаться в электронную очередь.

8.11.8. Консультант СПС после окончания работы с заявителем:

- осуществляет учет оказания услуги в журнале учета обращений в СПС. Журнал учета обращений в СПС ведется в электронном виде;

- если заявитель не вышел из личного кабинета, консультант СПС обязан сделать это самостоятельно перед началом работы со следующим заявителем;

- производит проверку компьютера общего пользования на предмет наличия сканированных документов и/или других документов В случае их обнаружения, консультант СПС удаляет их и проводит процедуру очистки «корзины»;

- проверяет отсутствие в зоне СПС личных вещей заявителя.

8.11.9. Консультант СПС в рамках выполнения своих обязанностей взаимодействует с другими сотрудниками офиса МАУ МФЦ Октябрьского района, с сотрудниками сектора информирования и ожидания в части перенаправления заявителей в СПС.

Консультант СПС информирует о наличии/отсутствии свободных компьютеров для самостоятельного получения услуг в электронном виде и риске формирования очередей из заявителей.

8.11.10. Консультант СПС информирует непосредственного руководителя МАУ МФЦ Октябрьского района о случаях неработоспособности портала Госуслуги.

8.12. Нахождение заявителей в СПС допускается только в целях получения услуг (использования сервисов), включенных в Перечень услуг и сервисов, предоставление которых осуществляется в СПС, в соответствии с пунктом 8.11.7. настоящего Порядка.

8.12.1. Заявителям запрещается:

- использовать компьютер общего пользования и печатно сканирующие устройства СПС для целей, не связанных с получением услуг (использованием сервисов), включенных в Перечень услуг и сервисов, предоставление которых осуществляется в СПС, в соответствии с пунктом настоящего Порядка;

- принимать на рабочих местах в СПС пищу и размещать напитки;

- передвигать мебель, мониторы, системные блоки, разъединять составные части компьютера и сети, прикасаться к элементам электросети, питающей компьютеры и сетевые устройства, отключать оборудование, установленное на рабочих местах;

- изменять настройки операционной системы, устанавливать и удалять программы, осуществлять иное несанкционированное вмешательство в работу компьютера и сети.

8.12.2. Заявителям разрешается пользоваться многофункциональными устройствами для сканирования и печати документов, если это необходимо для получения услуг (использования сервисов).

8.12.3. После завершения работы в СПС заявитель должен удалить с рабочего места:

- персональные данные;
- электронные носители информации;
- документы (их копии), иные предметы, принадлежащие заявителю.

8.12.4. Заявителям, нарушающим правила поведения в СПС, может быть отказано в обслуживании в СПС.

8.13. На рабочих местах в СПС размещаются информационные материалы для помощи в оформлении государственных и иных услуг в электронной форме:

- перечень услуг и сервисов, оказываемых в СПС, а также пошаговые инструкции по их получению[1];
- информацию о регистрации и подтверждении личности при регистрации на ЕПГУ, о восстановлении пароля, удалении учетной записи и просмотре статуса дела;
- инструкцию по сканированию документов.

8.13.1. Памятки с пошаговой инструкцией для самостоятельного получения заявителем наиболее востребованных услуг, предоставляемых в электронном виде через ЕПГУ, в цветном исполнении и размещена в настольных модулях (демонстрационных системах).

9. Ответственность сотрудников МФЦ

9.1. Несоблюдение требований Регламента работниками МФЦ влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. МФЦ, его работники, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

9.3 За полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в МФЦ.

9.4. За своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу.

9.5. За соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.