



ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

29.07.2021

№ 472-ПП

г. Екатеринбург

Об утверждении Стандарта организации работы государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях обслуживания заявителей

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Свердловской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Стандарт организации работы государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях обслуживания заявителей (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Губернатора Свердловской области О.Л. Чемезова.

3. Настоящее постановление опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

Губернатор
Свердловской области



Е.В. Куйвашев

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Свердловской области

от 29.07.2021 № 472-ПП

«Об утверждении Стандарта
организации работы
государственного бюджетного
учреждения Свердловской области
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг» в целях
обслуживания заявителей»

СТАНДАРТ

**организации работы государственного бюджетного учреждения
Свердловской области «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»
в целях обслуживания заявителей**

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящий стандарт направлен на регулирование порядка взаимодействия работников государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) с заявителями, обратившимися с запросом о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, предусмотренных в пункте 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – услуги), а именно услуг федеральных органов исполнительной власти (далее – федеральные органы), услуг органов государственных внебюджетных фондов (далее – внебюджетные фонды), услуг исполнительных органов государственной власти Свердловской области (далее – органы власти Свердловской области), услуг органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – органы местного самоуправления), услуг государственных учреждений и организаций в МФЦ.

2. Для целей настоящего стандарта применяются следующие понятия:

1) нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг, – федеральные законы, принимаемые в соответствии с ними иные нормативные правовые акты Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты Свердловской области, муниципальные нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

2) категория заявителей – круг лиц, обладающих в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг, правом на получение услуг;

3) консультирование заявителей – предоставление общей информации о порядке предоставления услуг в МФЦ, порядке взаимодействия МФЦ и заявителей без проверки документов заявителя на соответствие требованиям нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуг;

4) информирование заявителя – разъяснение заявителю порядка предоставления услуги в МФЦ, в том числе проверка представленных документов заявителя на соответствие требованиям нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуги, за исключением действий, указанных в пункте 27 настоящего стандарта;

5) запись – осуществление бронирования времени физическим или юридическим лицом (в том числе индивидуальным предпринимателем) для подачи документов, консультирования или выдачи готового результата в течение текущего дня либо на другой день;

6) предварительная запись – осуществление бронирования времени физическим или юридическим лицом (в том числе индивидуальным предпринимателем) для подачи документов, консультирования или выдачи готового результата в определенный день и время, за исключением текущего дня;

7) запись на текущий день – осуществление бронирования времени физическим или юридическим лицом (в том числе индивидуальным предпринимателем) для подачи документов, консультирования или выдачи готового результата в день осуществления бронирования времени;

8) работник МФЦ – сотрудник МФЦ, осуществляющий в окне приема и выдачи документов информирование заявителей, прием документов, выдачу готовых результатов;

9) работник центра технического обслуживания (далее – ЦТО) – сотрудник МФЦ, осуществляющий консультирование заявителей, предварительную запись посредством телефонной связи или иных средств связи;

10) администратор МФЦ – сотрудник МФЦ, осуществляющий в секторе информирования и ожидания консультирование заявителей, предварительную запись и запись на текущий день;

11) зона самообслуживания заявителей – специализированные рабочие места в офисах МФЦ, обеспечивающие доступ заявителя к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных

и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Единый портал).

3. Общие требования организации работы МФЦ включают в себя:

- 1) общие положения;
- 2) общие правила обслуживания заявителей в МФЦ;
- 3) основные требования к работнику МФЦ, работнику ЦТО, администратору МФЦ при взаимодействии с заявителем;
- 4) общие правила консультирования заявителей администраторами МФЦ и работниками ЦТО;
- 5) общие правила информирования заявителей в МФЦ;
- 6) порядок действий работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов заявителям по результатам предоставления услуги в МФЦ;
- 7) порядок действий администраторов МФЦ при наличии в отделе МФЦ, выполняющем функции филиала (далее – офис МФЦ), зоны самообслуживания заявителей.

Раздел 2. Общие правила обслуживания заявителей в МФЦ

4. Обслуживание заявителей осуществляется в пределах установленного для МФЦ графика (режима) работы.

Актуальная информация о графике (режиме) работы офисов МФЦ размещается на информационных стендах или иных источниках информирования в секторе информирования и ожидания, а также на официальном сайте МФЦ (mfcs66.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет).

Информация о технологических перерывах в работе окон для приема и выдачи документов размещается в доступном для заявителей месте.

Прием заявителей для подачи документов, необходимых для предоставления услуг, осуществляется в окнах приема и выдачи документов, расположенных в секторе приема заявителей, по записи.

Выдача заявителям документов, являющихся результатом предоставления услуг, осуществляется в окнах приема и выдачи документов, расположенных в секторе приема заявителей, по записи, а также через документоматы при наличии их в офисе МФЦ.

5. В целях подачи в МФЦ заявления для предоставления услуг и получения документов, являющихся результатом предоставления услуг, заявителям предоставляется возможность предварительной записи.

Информация о способах и порядке записи размещается на информационных стендах или иных источниках информирования в секторе информирования и ожидания, а также на официальном сайте МФЦ (mfcs66.ru) в сети Интернет.

В целях обеспечения заявителям возможности самостоятельного получения услуг в электронном виде в офисе МФЦ при наличии технической возможности организуются зоны самообслуживания заявителей.

6. В целях повышения компетенции сотрудников офисов МФЦ с понедельника по пятницу во всех отделах МФЦ, выполняющих функции филиала, организуется 30-минутное обучение по порядку предоставления государственных и муниципальных услуг. Во время проведения обучения в офисах МФЦ, в которых количество окон приема и выдачи результатов оказания услуг два и более, прием документов осуществляется в дежурном окне. Обучение работников дежурного окна и администраторов МФЦ организуется в течение рабочего дня после обучения всех сотрудников МФЦ.

7. Право на внеочередное обслуживание имеют следующие категории заявителей:

- 1) инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- 2) инвалиды боевых действий;
- 3) лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- 4) Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- 5) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- 6) инвалиды I и II групп;
- 7) дети-инвалиды и их законные представители, получающие услуги в интересах своих детей следующих федеральных органов, органов власти Свердловской области и внебюджетных фондов:

Государственного учреждения – Свердловского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации;

Государственного учреждения – Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Свердловской области;

Управления Федеральной налоговой службы по Свердловской области;

Министерства социальной политики Свердловской области;

Управления записи актов гражданского состояния Свердловской области;

8) заявители, достигшие возраста 80 лет и старше, получающие услугу в личных целях и не являющиеся представителями третьих лиц.

8. Запись на текущий день и вызов заявителей в сектор приема заявителей осуществляется в пределах установленного для МФЦ графика (режима) работы в соответствии с пунктом 4 настоящего стандарта.

9. Недействительной и подлежащей аннулированию запись признается в следующих случаях:

1) обратилось лицо, не являющееся заявителем или его представителем, либо представитель не представил документ, подтверждающий полномочия заявителя для подачи документов по заявленной услуге. Замена данных о заявителе не допускается;

2) получаемая услуга не соответствует услуге, выбранной при записи. Замена услуги не допускается;

3) заявителем указаны неверные данные при оформлении записи и (или) передано право использования выделенного времени приема третьим лицам.

10. Запись на текущий день завершается за час до окончания работы офиса МФЦ в соответствии с графиком (режимом) работы, установленным для конкретного офиса МФЦ. Вызов заявителей в сектор приема заявителей завершается по окончании работы офиса МФЦ.

В случае если заявитель, осуществивший запись, не был вызван в сектор приема заявителей в связи с окончанием работы офиса МФЦ, администратор МФЦ:

1) информирует заявителя о возможности получения услуги в электронной форме посредством Единого портала (если предоставление услуги возможно в электронной форме);

2) предлагает заявителю обратиться в МФЦ в другой день по предварительной записи и осуществляет предварительную запись заявителя.

11. В одном окне для приема и выдачи документов осуществляется обслуживание одного заявителя по одной записи для предоставления одной услуги, исключение составляет прием услуг по комплексному запросу и прием документов по предварительной записи юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Допускается одновременное обслуживание в окне для приема и выдачи документов двух и более заявителей в случае, если их участие необходимо для совершения административных процедур в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг.

12. Вызов заявителей к окну для приема и выдачи документов осуществляется по записи посредством оповещения с использованием электронной системы управления очередью (далее – оповещение).

Время ожидания работником МФЦ очередного заявителя при вызове посредством оповещения (далее – вызов) составляет 2 минуты, затем следует повторный вызов (повторный вызов может осуществляться не более 2 раз с интервалом не более 30 секунд). В случае если заявитель, который был вызван посредством оповещения, не явился к окну приема и выдачи документов в течение 30 секунд после второго повторного вызова, вызывается следующий заявитель. Общее время ожидания заявителя после первого вызова не должно превышать 3 минут. Заявителю, пропустившему вызов, необходимо осуществить новую запись.

13. В случае возникновения вопросов, связанных с порядком обслуживания, заявитель может обратиться к администратору МФЦ и получить консультацию.

Раздел 3. Основные требования к работнику МФЦ, работнику ЦТО, администратору МФЦ при взаимодействии с заявителем

14. Работник МФЦ и администратор МФЦ при взаимодействии с заявителем обязаны:

1) вежливо и доброжелательно приветствовать заявителя первыми, внимательно выслушивать заявителя;

2) проявлять корректность, вежливость и доброжелательность по отношению к заявителю на протяжении всего процесса взаимодействия;

3) избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МФЦ, федеральных органов, органов власти Свердловской области, органов местного самоуправления, внебюджетных фондов, государственных учреждений и организаций, в том числе предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг в МФЦ;

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

5) исключать действия, связанные с влиянием личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

6) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным, социальным или иным группам и организациям, отдельным гражданам, за исключением случаев, указанных в пункте 7 настоящего стандарта;

7) противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области;

8) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов Российской Федерации и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий.

15. Работником МФЦ и администратором МФЦ при взаимодействии с заявителем не допускается:

1) проявление грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие взаимодействию при предоставлении услуг;

2) любые виды высказываний и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических и религиозных предпочтений;

3) высказывания или комментарии, выражающие мнение работника МФЦ, касающиеся действий федеральных органов, органов власти Свердловской области, органов местного самоуправления, внебюджетных фондов, государственных учреждений и организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг в МФЦ;

4) прием пищи, разговоры по телефону или с другими работниками МФЦ по личным вопросам.

16. Форма одежды работников МФЦ и администраторов МФЦ должна соответствовать единому фирменному стилю «Мои Документы» в соответствии с приказом 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».

17. Работник МФЦ и администратор МФЦ не обслуживают заявителя, проявляющего агрессию и угрожающего своим поведением общественному порядку и безопасности, оскорбляющего человеческое достоинство и общественную нравственность, и при необходимости вызывают сотрудника полиции или сотрудника частного охранного предприятия, с которым у МФЦ заключен договор, для принятия мер в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18. Требования, установленные в пунктах 14 и 15 настоящего стандарта, выполняются также работниками ЦТО при взаимодействии с заявителем по телефону и посредством иных средств связи.

19. Работник ЦТО не обслуживает заявителя, проявляющего агрессию, оскорбляющего человеческое достоинство и общественную нравственность.

Раздел 4. Общие правила консультирования заявителей администраторами МФЦ и работниками ЦТО

20. Консультирование заявителей осуществляется следующими способами:

- 1) посредством телефонной связи (по многоканальному телефону ЦТО);
- 2) посредством иных средств связи;
- 3) администратором МФЦ при личном обращении заявителя в МФЦ.

21. Консультирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

- 1) порядок осуществления записи;
- 2) перечень услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
- 3) режим работы и адреса офисов МФЦ, время приема документов, необходимых для предоставления услуг, и выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуг;
- 4) стадия (ход) рассмотрения запроса о предоставлении услуг, в том числе готовность и поступление в МФЦ результатов предоставления услуг;
- 5) категории заявителей;
- 6) перечень документов, необходимых для предоставления услуг;
- 7) документы, являющиеся результатом предоставления услуг;
- 8) сроки предоставления услуг;
- 9) основания для отказа в приеме документов и отказа в предоставлении услуг;
- 10) общая информация о размерах государственной пошлины, иных платежей, установленных нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг, уплачиваемых заявителем при получении услуг, и порядке их уплаты;
- 11) нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг;
- 12) порядок обжалования действий (бездействия) и решений федеральных органов, органов власти Свердловской области, органов местного самоуправления, внебюджетных фондов, государственных учреждений и организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг в МФЦ.

Консультирование заявителей по указанным вопросам осуществляется на основании положений административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также заключенных соглашений, договоров о взаимодействии при предоставлении услуг с федеральными органами, органами власти Свердловской области, органами местного самоуправления, внебюджетными фондами, государственными учреждениями и организациями, предоставляющими услуги или участвующими в предоставлении услуг в МФЦ.

22. Администратор МФЦ или работник ЦТО при консультировании заявителей руководствуется следующими основными принципами: актуальность, достоверность, четкость в изложении, полнота и доступность информации. Если заявителем запрашивается информация об услуге, предоставление которой в МФЦ не осуществляется, администратор МФЦ или работник ЦТО рекомендует заявителю получить запрашиваемую информацию на Едином портале или сайтах федеральных органов, органов власти Свердловской области, органов местного самоуправления, внебюджетных фондов, государственных учреждений и организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг в МФЦ в сети Интернет.

23. Особенности консультирования заявителя посредством телефонной связи или иными средствами связи:

1) при консультировании заявителя о порядке предоставления интересующей его услуги администратор МФЦ или работник ЦТО обращает внимание заявителя, что перечень документов, необходимых для предоставления услуги, может быть изменен в зависимости от конкретной ситуации заявителя и по результатам проверки документов, представленных заявителем непосредственно в МФЦ;

2) администратор МФЦ или работник ЦТО информирует заявителя, что прием в МФЦ осуществляется только при предъявлении заявителем паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность.

24. Администратор МФЦ:

1) осуществляет первичное взаимодействие с заявителем, обратившимся в МФЦ;

2) оказывает помощь заявителю в осуществлении записи;

3) консультирует заявителя о порядке предоставления услуг в МФЦ, а также требованиях к предоставлению услуг, установленных административными регламентами предоставления государственных или муниципальных услуг или иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг, в целях минимизации количества обращений заявителей в окна для приема и выдачи документов с документами, не соответствующими указанным требованиям;

4) уточняет у заявителя наличие документа, удостоверяющего личность, документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

5) уточняет у заявителя наличие платежного документа, подтверждающего оплату государственной пошлины или внесение платы за предоставление услуги, а в случае его отсутствия предлагает заявителю произвести оплату;

6) с согласия заявителя проверяет комплектность документов, необходимых для предоставления интересующей его услуги;

7) информирует заявителя о возможности получить услуги в электронном виде через Единый портал;

8) предлагает заявителю получить доступ к федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА) в случае его отсутствия;

9) при наличии в МФЦ зоны самообслуживания заявителей администратор МФЦ при личном обращении заявителя за предоставлением услуги, получение которой возможно также в электронном виде посредством Единого портала или иной информационной системы:

уточняет у заявителя наличие доступа к ЕСИА. При отсутствии доступа предлагает заявителю получить доступ;

после получения доступа к ЕСИА предлагает заявителю воспользоваться зоной самообслуживания заявителей для самостоятельного получения услуги в электронном виде;

10) по просьбе заявителя предоставляет информацию о стадии (ходе) рассмотрения запроса о предоставлении услуги, в том числе о готовности и поступлении в офис МФЦ результата предоставления услуги.

Раздел 5. Общие правила информирования заявителей в МФЦ

25. Информирование заявителей осуществляется в секторе приема заявителей по записи.

26. Информирование заявителей осуществляется работником МФЦ в пределах полномочий, установленных для работников МФЦ нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг.

27. Работник МФЦ не осуществляет юридическую экспертизу представленных документов, а также иные функции, отнесенные к компетенции федеральных органов, органов власти Свердловской области, органов местного самоуправления, внебюджетных фондов, государственных учреждений и организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг в МФЦ.

28. При информировании заявителей работник МФЦ руководствуется следующими основными принципами: актуальность, достоверность, четкость в изложении, полнота и доступность информации об услугах.

29. При информировании заявителей не допускается выражение личного мнения работником МФЦ относительно:

1) решений федеральных органов, органов власти Свердловской области, органов местного самоуправления, внебюджетных фондов, государственных учреждений и организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг в МФЦ, о предоставлении либо об отказе в предоставлении услуги;

2) нарушений федеральных органов, органов власти Свердловской области, органов местного самоуправления, внебюджетных фондов, государственных учреждений и организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг в МФЦ, в части сроков предоставления услуги;

3) порядка предоставления услуг, предоставление которых в МФЦ не осуществляется.

30. При информировании заявителя работник МФЦ выполняет следующие действия:

1) разъясняет заявителю порядок предоставления услуги (наименование федерального органа, органа власти Свердловской области, органа местного самоуправления, внебюджетного фонда, государственного учреждения и организации, принимающего (принимающей) решение, категории заявителей, форму результата предоставления услуги, срок предоставления услуги);

2) проверяет комплектность (достаточность) представленных заявителем документов;

3) проверяет наличие в документах, представленных заявителем, сведений, необходимых для предоставления услуги, за исключением действий, указанных в пункте 27 настоящего стандарта;

4) выявляет в документах, представленных заявителем, неустойчивые исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

5) разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в документах, представленных им, и предлагает принять меры по их устранению;

6) указывает заявителю на наличие оснований для отказа в приеме документов, представленных им, либо предоставлении услуги;

7) разъясняет порядок и срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуги.

Раздел 6. Порядок действий работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов заявителям по результатам предоставления услуги в МФЦ

31. Перечень необходимых документов, которые заявитель должен предоставить в целях получения услуги, а также порядок выдачи заявителю документов по результатам предоставления услуги, иных административных процедур, выполняемых работниками МФЦ, определяется нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг.

32. При взаимодействии с заявителем при приеме документов, необходимых для предоставления услуги, и выдаче документов, являющихся результатом предоставления услуги, работник МФЦ устанавливает личность заявителя на основании паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

33. Для удостоверения личности заявителя работник МФЦ устанавливает:

1) тождественность заявителя фотографии, содержащейся в предъявленном им паспорте, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2) действительность предъявленного паспорта, срок действия паспорта гражданина Российской Федерации, установленный постановлением Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации» (далее – постановление Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 № 828), срок действия иного документа, удостоверяющего личность (если такой срок в нем указан).

34. При обращении в МФЦ представителя заявителя работник МФЦ, осуществляющий прием документов, необходимых для предоставления услуги, работник МФЦ, осуществляющий выдачу документов, являющихся результатом предоставления услуги, устанавливает полномочие представителя заявителя на основании предъявленных им оригиналов документов, подтверждающих в установленном порядке его полномочие.

35. Работник МФЦ, осуществляющий прием документов, необходимых для предоставления услуги:

1) принимает заявления (запросы) и документы, необходимые для предоставления услуги, в том числе комплексный запрос в случае необходимости получения заявителем двух и более услуг;

2) проверяет комплектность документов, необходимых для предоставления услуги;

3) уведомляет заявителя о несоответствии представленных им документов перечню документов, необходимых и обязательных для предоставления услуги, либо о несоответствии представленных документов требованиям, предъявляемым федеральными органами власти, органами власти Свердловской области, органами местного самоуправления, внебюджетными фондами, государственными учреждениями и организациями, предоставляющими услуги или участвующими в предоставлении услуг в МФЦ, к документам;

4) осуществляет копирование (сканирование) документов, необходимых для предоставления услуги;

5) получает от заявителя необходимую контактную информацию в целях дальнейшего взаимодействия в процессе предоставления услуги и организации выдачи документов по результатам предоставления услуги;

6) предлагает заявителю проверить правильность сведений, указанных в заявлении (запросе, комплексном запросе) о предоставлении услуги, перед его подписанием;

7) регистрирует заявления (запросы), в том числе комплексный запрос, в автоматизированной информационной системе многофункционального центра, иных информационных системах, обеспечивающих предоставление услуги в МФЦ, в день обращения заявителя, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг;

8) предлагает заявителю оценить качество предоставленной услуги;

9) выдает заявителю запрос на организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг.

36. Работник МФЦ, осуществляющий выдачу документов по результатам предоставления услуги:

1) выдает документы, являющиеся результатом предоставления услуги, и иные документы, подлежащие выдаче заявителю под подпись;

2) предлагает заявителю оценить качество предоставленной услуги.

37. Работник МФЦ не осуществляет прием заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, а также выдачу документов, являющихся результатом предоставления услуги, в следующих случаях:

1) не установлена личность лица, обратившегося в сектор приема заявителей, в том числе не предъявлен паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2) заявителем предъявлен паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, с истекшим сроком действия;

3) заявителем предъявлен паспорт гражданина Российской Федерации, недействительный по основаниям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 № 828;

4) представителем заявителя не представлены документы, подтверждающие в установленном порядке его полномочие;

5) в иных случаях, предусмотренных заключенными соглашениями, договорами о взаимодействии при предоставлении услуг с федеральными органами, органами власти Свердловской области, органами местного самоуправления, внебюджетными фондами, государственными учреждениями и организациями, предоставляющими услуги или участвующими в предоставлении услуг в МФЦ.