УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Правительства

Луганской Народной Республики

от «20» сентября 2022 года № 702/22

**Правила организации деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг**

1. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с исполнительными органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами местного самоуправления Луганской Народной Республики (далее соответственно – соглашение о взаимодействии; органы, предоставляющие государственные услуги; органы, предоставляющие муниципальные услуги).

При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги. В многофункциональном центре организация предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками многофункционального центра, которые осуществляют взаимодействие с заявителями.

2. Многофункциональный центр действует в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики и своим уставом. Наименование многофункционального центра должно содержать слова «многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Многофункциональный центр осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг (далее – заявители), установленными настоящими Правилами организации деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Правила).

Прием и заполнение работником многофункционального центра запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием автоматизированной информационной системы многофункционального центра, а также информирование и консультирование заявителей по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно.

При организации предоставления государственных и муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Луганской Народной Республики, многофункциональным центром не взимается.

3. В многофункциональном центре обеспечивается:

3.1. Функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра и взаимодействие ее с иными информационными системами.

3.2. Создание заверенных усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и реквизитов (при наличии), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг) и предоставленных гражданами на бумажных носителях, а также их направление в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам в соответствии с пунктом 5 настоящих Правил.

3.3. Прием и заполнение запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, а также прием комплексных запросов и выдача результатов предоставления государственных или муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Луганской Народной Республики.

4. Многофункциональный центр может предоставлять заявителям возможность совершения операций с использованием платежных карт посредством электронного терминала (другого технического устройства) многофункционального центра. При предоставлении заявителям указанной возможности многофункциональный центр не вправе получать денежные средства по операциям с использованием платежных карт.

5. В случае предоставления заявителем в многофункциональный центр предусмотренных перечнем, утвержденным Правительством Луганской Народной Республики, документов и информации на бумажном носителе в целях создания электронных дубликатов этих документов и информации работник многофункционального центра:

устанавливает личность заявителя на основании документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики либо проверяет документы, подтверждающие полномочия представителя юридического или физического лица;

визуально, без использования технических средств, проверяет, что документы и информация, представленные заявителем на бумажном носителе, не являются копиями, изготовленными с использованием копировально-множительной и иной техники, не исполнены карандашом, не имеют подчисток либо приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, повреждений, которые не позволяют прочитать текст документа и однозначно истолковать его содержание;

преобразовывает путем сканирования представленные заявителем на бумажном носителе документы и информацию в электронные дубликаты таких документов и информации с сохранением их содержания и реквизитов (при наличии);

подписывает электронные дубликаты документов и информации усиленной квалифицированной электронной подписью.

Созданные электронные дубликаты документов и информации, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью, направляются многофункциональным центром в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, а также заявителям.

6. В многофункциональном центре может быть также организовано предоставление:

6.1. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.2. Дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги сети связи общего пользования и иные услуги). При оказании указанных услуг многофункциональный центр может выступать в качестве агента в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики.

6.3. Услуг юридическим и физическим лицам (в том числе физическим лицам – предпринимателям), необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности.

6.4. Услуги по приему заявления о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Главы Луганской Народной Республики, выборов в органы государственной власти Луганской Народной Республики, референдума в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным Центральной избирательной комиссией Луганской Народной Республики.

6.5. Консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме, в том числе посредством автоматизированных информационных систем многофункционального центра, и получении результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Луганской Народной Республики.

7. Многофункциональный центр может по запросу заявителя обеспечивать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

Порядок исчисления платы за выезд работника многофункционального центра к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра осуществляется бесплатно, утверждаются актом Правительства Луганской Народной Республики.

8. При реализации своих функций многофункциональный центр направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации (в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг), которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Луганской Народной Республики.

9. Автоматизированная информационная система многофункционального центра подключается к единой системе межведомственного электронного взаимодействия на безвозмездной основе. Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, вправе предоставить многофункциональному центру доступ к информационным системам, электронным реестрам и иным информационным ресурсам, необходимым для предоставления государственных и муниципальных услуг. Доступ предоставляется на безвозмездной основе.

10. Для организации взаимодействия с заявителями помещение многофункционального центра делится на следующие функциональные секторы (зоны):

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

11. По решению учредителя многофункционального центра в помещении многофункционального центра может быть создан сектор пользовательского сопровождения, обеспечивающий выполнение функций по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей, предусмотренной подпунктом 6.5 пункта 6 настоящих Правил.

12. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

12.1. Информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в 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, многофункционального центра, работников многофункционального центра;

информацию о предусмотренной законодательством Луганской Народной Республики ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников привлекаемых организаций 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, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Луганской Народной Республики;

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

12.2. 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.

12.3. Электронную систему управления очередью, предназначенную:

для регистрации заявителя в очереди;

учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра;

формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

13. Рекомендуемая площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

14. На каждые 5 тысяч жителей Луганской Народной Республики в секторе приема заявителей предусматривается одно окно приема и выдачи документов.

По решению учредителя многофункционального центра количество окон приема и выдачи документов может быть увеличено.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место работника многофункционального центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

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

16. Здание (помещение) многофункционального центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы.

17. Вход в здание (помещение) многофункционального центра и выход из него оборудуются соответствующими указателями, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

18. Помещения многофункционального центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются, как правило, на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения многофункционального центра на втором этаже и выше здание должно быть оснащено лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

19. Помещения многофункционального центра в соответствии с законодательством Луганской Народной Республики должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

20. В многофункциональном центре обеспечивается надлежащее хранение документов, являющихся результатами предоставления государственных услуг, определенных перечнем государственных услуг, а также муниципальных услуг, предоставляемых многофункциональным центром, утвержденным Правительством Луганской Народной Республики.

Помещение в многофункциональном центре, в котором осуществляется хранение указанных документов, должно отвечать требованиям законодательства Луганской Народной Республики.

21. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется посредством электронной системы управления очередью;

время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут. В случае если загруженность многофункционального центра не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, учредителем многофункционального центра может быть принято решение об увеличении количества окон обслуживания;

прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется не менее 4 часов в день, 5 дней в неделю, за исключением случаев, указанных в пункте 29 настоящих Правил.

22. В многофункциональном центре организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Луганской Народной Республики в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых многофункциональным центром в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему многофункционального центра.

23. Автоматизированная информационная система многофункционального центра обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в многофункциональном центре.

24. Органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, вправе инициировать заключение соглашений о взаимодействии с уполномоченным многофункциональным центром – Государственным учреждением Луганской Народной Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (ОГРН ЕГРЮЛ 61146491).

25. Многофункциональный центр выполняет функции, предусмотренные частью 2 статьи 6 Закона Луганской Народной Республики от 17.08.2022
№ 406-III «О многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг».

26. Многофункциональный центр обеспечивает размещение в информационно-телекоммуникационной сети Интернет следующей информации:

графическое изображение карты Луганской Народной Республики с указанием расположения действующих и планируемых к открытию территориальных подразделений многофункционального центра;

реестр заключенных соглашений о взаимодействии;

порядок осуществления выездного обслуживания (адрес, график работы, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);

перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг и количество предоставленных государственных и муниципальных услуг (за отчетный период) в многофункциональном центре;

сведения, указанные в подпункте 12.1 пункта 12 настоящих Правил;

иные сведения.

27. Многофункциональный центр обеспечивает предоставление услуг органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, посредством заключения соглашений о взаимодействии, в том числе устанавливающих:

наименование сторон соглашения о взаимодействии;

предмет соглашения о взаимодействии;

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре;

права и обязанности органа, предоставляющего государственные услуги, и органа, предоставляющего муниципальные услуги;

права и обязанности многофункционального центра;

порядок информационного обмена, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей;

срок действия соглашения о взаимодействии;

материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре;

иные функции многофункционального центра.

28. В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» могут быть созданы территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра, соответствующие требованиям настоящих Правил.

29. График (режим) работы территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра определяется многофункциональным центром с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, при этом:

в населенных пунктах с численностью населения менее 2 тыс. человек – не менее 3 часов в неделю;

в населенных пунктах с численностью населения от 2 до 5 тыс. человек – не менее 4 часов в неделю на каждую тысячу человек обслуживаемого населения;

в населенных пунктах с численностью населения от 5 до 25 тыс. человек – не менее 20 часов, распределенных на 3 дня в неделю;

в населенных пунктах с численностью населения свыше 25 тыс. человек – не менее 30 часов, распределенных на 4 дня в неделю.

30. График (режим) работы территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра, расположенных в населенных пунктах с численностью населения менее 2 тыс. человек, может быть сокращен до 6 часов в месяц (но не менее 3 часов в день), в случае если по решению учредителя многофункционального центра в районах с повышенной востребованностью услуг многофункциональных центров открыты дополнительные окна предоставления государственных и муниципальных услуг свыше установленного пунктом 14 настоящих Правил их минимального количества.

Руководитель

Аппарата Правительства

Луганской Народной Республики А. И. Сумцов