



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

12.10.2021

№ 521-пп

г. Тверь

Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

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 Тверской области постановляет:

1. Утвердить стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт) (прилагается).

2. Министерству экономического развития Тверской области:

1) в недельный срок со дня утверждения Стандарта довести Стандарт до государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ «МФЦ»);

2) в месячный срок со дня утверждения Стандарта организовать внедрение Стандарта в деятельность структурных подразделений ГАУ «МФЦ».

3. ГАУ «МФЦ» на основании Стандарта в месячный срок со дня утверждения Стандарта разработать и утвердить корпоративный стандарт этики и обслуживания заявителей в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Тверской области, курирующего вопросы экономики.

Отчет об исполнении постановления представить в срок до 1 ноября 2021 года.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Губернатор
Тверской области**



И.М. Руденя

Приложение
к постановлению Правительства
Тверской области
от 12.10.2021 № 521-пп

Стандарт обслуживания заявителей
при организации предоставления государственных и муниципальных услуг
в государственном автономном учреждении Тверской области
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

Раздел I
Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт) устанавливает порядок и условия организации обслуживания заявителей в филиалах государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее также – ГАУ «МФЦ», многофункциональный центр).

2. Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия:

1) заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в филиал ГАУ «МФЦ» (далее – филиал МФЦ) с заявлением в устной или письменной форме о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) оператор – работник филиала МФЦ, осуществляющий прием заявлений (запросов) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, указанных в пункте 7 настоящего Стандарта (далее – иные услуги), и выдачу документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, а также консультирование в окнах приема заявителей;

3) электронная система управления очередью (далее также – электронная очередь) – программно-аппаратный комплекс, позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком заявителей в филиалах МФЦ;

4) автоматизированная информационная система многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Тверской области (далее – АИС МФЦ) – автоматизированная информационная система, обеспечивающая прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных заявлений в информационные системы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в филиалах МФЦ;

5) программный комплекс приема и выдачи документов (далее – ПК ПВД) – информационная система, предназначенная для осуществления приема документов в целях выполнения действий, связанных с государственным кадастровым учетом и государственной регистрацией прав на недвижимое имущество в унифицированных офисах приема, а также для выдачи документов по результатам осуществления учетных или регистрационных действий.

3. Настоящий Стандарт разработан в целях:

1) обеспечения максимального удобства и комфорта заявителей при обращении в филиалы МФЦ;

2) повышения уровня открытости и доступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;

3) повышения степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах МФЦ.

4. Стандарт является обязательным для всех работников многофункционального центра, осуществляющих взаимодействие с заявителями.

5. Стандарт доводится до заявителей и других заинтересованных лиц путем публикации на сайте ГАУ «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сайт ГАУ «МФЦ»), размещения в местах очного обслуживания заявителей.

Раздел II

Организация предоставления услуг в филиалах МФЦ

6. В филиалах МФЦ организуется предоставление государственных и муниципальных услуг, перечни которых утверждаются:

1) постановлением Правительства Российской Федерации – для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов;

2) нормативными правовыми актами Тверской области – для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти Тверской области, территориальными государственными внебюджетными фондами;

3) нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципальных образований Тверской области – для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Тверской области.

7. В филиалах МФЦ может быть также организовано предоставление:

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

2) услуг государственных и муниципальных учреждений и других организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

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

4) услуг акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» в целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее также – ЕПГУ, портал gosuslugi.ru), а также других средств информационно-телекоммуникационных технологий, созданных для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

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

6) услуг по приему заявлений о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Президента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти Тверской области, референдума Тверской области в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным Центральной избирательной комиссией Российской Федерации;

7) дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам и иные услуги). При оказании указанных услуг многофункциональный центр может выступать в качестве агента в соответствии с законодательством Российской Федерации;

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

8. Филиалы МФЦ обеспечивают информирование заявителей о возможности и порядке получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в филиалах МФЦ, в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 (далее – Постановление № 1376).

9. Филиалы МФЦ осуществляют свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленными Постановлением № 1376.

10. Прием и заполнение работником многофункционального центра запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием АИС МФЦ, копирование документов, предусмотренных пунктами 1 – 7, 9, 10, 17 и 18 части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, а также информирование и консультирование заявителей в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ в многофункциональном центре осуществляются бесплатно.

11. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, ГАУ «МФЦ» не взимается.

12. ГАУ «МФЦ» вправе по обращению заявителя обеспечивать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг и документов, необходимых для получения данных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

Порядок осуществления выезда, а также исчисления платы за выезд работника многофункционального центра к получателю государственных и муниципальных услуг и перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра осуществляется бесплатно, утверждаются постановлением Правительства Тверской области.

13. В филиалах МФЦ обеспечивается:

1) бесплатный доступ для заявителей к ЕПГУ, справочным правовым системам, в том числе к официальному интернет-порталу правовой информации, на отдельных гостевых компьютерах с обеспечением информационной безопасности;

2) функционирование АИС МФЦ и взаимодействие ее с иными информационными системами, указанными в Постановлении № 1376;

3) возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При реализации настоящего подпункта ГАУ «МФЦ» может выступать в качестве платежного агента, банковского платежного агента или банковского платежного субагента в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) по заявлению заявителя регистрация в 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) на безвозмездной основе;

5) 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 (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, а также их направление в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам в соответствии с Постановлением № 1376;

6) прием и заполнение запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе посредством АИС МФЦ, а также прием комплексных запросов и выдача результатов предоставления государственных или муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

14. Филиалы МФЦ могут предоставлять заявителям возможность совершения операций с использованием платежных карт посредством электронного терминала (другого технического устройства), размещенного в филиале МФЦ, интегрированного с информационно-технологической инфраструктурой ГАУ «МФЦ» и аппаратно-программным комплексом, обеспечивающим платежную функциональность ЕПГУ. При предоставлении заявителям указанной возможности ГАУ «МФЦ» не вправе получать денежные средства по операциям с использованием платежных карт.

15. В случае представления заявителем в многофункциональный центр предусмотренных перечнем, утвержденным Правительством Российской Федерации, документов и информации на бумажном носителе в целях

создания электронных дубликатов этих документов и информации работник многофункционального центра:

1) устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо устанавливает личность заявителя, проводит его идентификацию, аутентификацию с использованием информационных систем, указанных в частях 10 и 11 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, проверяет документы, подтверждающие полномочия представителя юридического или физического лица;

2) 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;

3) 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);

4) 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 с использованием ЕПГУ в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

16. В рамках реализации закона Тверской области от 23.04.2021 № 23-ЗО «О возложении отдельных полномочий на государственную регистрацию актов гражданского состояния на многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в филиалах МФЦ оборудуются специализированные рабочие места с прямым доступом к федеральной государственной информационной системе ведения Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния.

Плата за доступ к указанной федеральной государственной информационной системе со специализированного рабочего места в филиале МФЦ, территориально обособленном структурном подразделении филиала МФЦ для оказания государственных услуг не взимается.

Раздел III

Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах МФЦ

17. Прием заявлений (запросов) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и выдача документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг осуществляются в окнах приема заявителей операторами.

18. Обработка заявлений (запросов) о предоставлении государственных и муниципальных услуг и прилагаемых к ним документов, а также формирование результатов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляются органами, уполномоченными на предоставление государственной или муниципальной услуги, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии между ГАУ «МФЦ» и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу.

19. Регистрация заявлений (запросов) в филиалах МФЦ осуществляется с помощью АИС МФЦ, ПК ПВД.

20. В АИС МФЦ вносятся сведения о заявителе на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, представленного заявителем оператору, а также сведения о документах, представленных заявителем для получения государственной и (или) муниципальной услуги.

21. По итогам приема заявлений (запросов) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг выдается расписка о приеме документов, сформированная в АИС МФЦ, которая содержит описание документов, представленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, фамилию, имя, отчество (при наличии) и подпись оператора, принявшего документы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и подпись заявителя.

22. Принятый комплект документов с сопроводительными документами передается в органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, организации, предоставляющие иные услуги, в сроки, установленные соглашением о взаимодействии между ГАУ «МФЦ» и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, организацией, предоставляющей иные услуги.

23. После завершения обслуживания или по требованию заявителя на любом этапе обслуживания работник филиала МФЦ предлагает заявителю оценить качество предоставления государственной или муниципальной услуги одним из следующих способов:

1) с использованием устройства подвижной радиотелефонной связи (заявителю направляется короткое текстовое сообщение с предложением оценить качество предоставления услуги);

2) с помощью терминального устройства, размещенного в филиале МФЦ (при наличии технической возможности);

3) в разделе «Оценить оказанные услуги» на сайте ГАУ «МФЦ»;

4) на сайте «Ваш контроль» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.vashkontrol.ru).

24. Оценка производится по критериям, определенным постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

Раздел IV

Права заявителей при обращении в филиалы МФЦ

25. При обращении в филиалы МФЦ заявитель вправе:

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

2) получить бесплатный доступ к portalу gosuslugi.ru;

3) при обращении за консультацией получить бесплатно информацию о государственных (муниципальных) услугах, предоставляемых в филиалах МФЦ, режиме работы филиалов МФЦ, порядке обслуживания заявителей, перечне и порядке предоставления иных услуг;

4) подать заявление о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и документы, необходимые для получения услуг, а также получить результат услуги в соответствии с законодательством, требованиями, установленными административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, технологическими схемами (при наличии), соглашениями о взаимодействии и настоящим Стандартом;

5) на безвозмездной основе зарегистрироваться в ЕСИА;

6) оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг одним из способов, указанных в пункте 23 настоящего Стандарта.

Раздел V

Основания для отказа в обслуживании заявителей в филиалах МФЦ

26. Оператор вправе отказать в обслуживании, если:

1) запрашиваемые заявителем государственные, муниципальные и иные услуги не предоставляются в филиалах МФЦ – в этом случае заявителю предоставляется устная консультация;

- 2) заявитель не может выразить цель своего обращения в филиал МФЦ;
- 3) невозможно идентифицировать личность заявителя;
- 4) заявитель не представил оператору паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

27. При наличии обстоятельств, указанных в пункте 26 настоящего раздела, оператор корректно и четко разъясняет заявителю причину, по которой невозможно осуществить прием.

Раздел VI

Требования к обслуживанию заявителей в филиалах МФЦ

28. Прием заявителей в целях получения государственных и муниципальных услуг при очном обращении в филиал МФЦ осуществляется в специально оборудованных местах – окнах приема заявителей.

29. Обслуживание заявителей в филиале МФЦ осуществляется согласно графику (режиму) работы филиала МФЦ.

30. Обслуживание заявителей в филиалах МФЦ осуществляется с использованием электронной системы управления очередью.

31. Терминал электронной очереди располагается в зоне ожидания филиала МФЦ в месте, доступном для всех категорий заявителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

32. По одному талону электронной очереди заявитель вправе подать одно заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги.

33. Выдача талонов электронной очереди на прием заявлений на предоставление государственных или муниципальных услуг завершается не ранее чем за 30 минут до окончания рабочего времени филиала МФЦ.

34. Выдача талонов электронной очереди на получение документов, являющихся результатом услуг, завершается не ранее чем за 15 минут до окончания рабочего времени филиала МФЦ.

35. Возможность предварительной записи на получение государственных и муниципальных услуг в филиалах МФЦ должна быть обеспечена посредством электронного сервиса на сайте ГАУ «МФЦ», в мобильном приложении, которое используется ГАУ «МФЦ» для обеспечения данного функционала (далее – мобильное приложение), при личном обращении в филиал МФЦ, по телефону центра телефонного обслуживания ГАУ «МФЦ», сведения о котором размещены на сайте ГАУ «МФЦ».

36. При осуществлении предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные (фамилию, имя, отчество (при наличии), номер телефона, адрес электронной почты (при наличии), предмет обращения, желаемую дату и время посещения филиала МФЦ.

37. Обслуживание заявителя по предварительной записи обеспечивается в случае его обращения в филиал МФЦ не позднее 15 минут со времени, указанного им при осуществлении предварительной записи.

38. Вызов заявителя в окно приема заявителей по предварительной записи производится на основании талона, полученного заявителем после ввода в терминал электронной очереди цифрового кода бронирования (ПИН-кода).

39. В целях обеспечения режима конфиденциальности персональных данных и иной информации, представляемой заявителем, в окне приема заявителей одновременно осуществляется обслуживание одного заявителя, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 40, 41 настоящего раздела.

40. Допускается одновременное обслуживание в окне приема заявителей двух и более заявителей в случае, если их участие необходимо для совершения административных процедур в соответствии с законодательством, регламентирующим предоставление государственных и муниципальных услуг.

41. Допускается одновременное нахождение в окне приема заявителей заявителя и одного сопровождающего в случае, если заявитель не может самостоятельно передвигаться.

42. Работники филиалов МФЦ при обслуживании заявителей должны руководствоваться корпоративным стандартом этики и обслуживания заявителей в структурных подразделениях ГАУ «МФЦ», который утверждается правовым актом ГАУ «МФЦ».

43. Правом обслуживания вне очереди в филиалах МФЦ обладают заявители, относящиеся к следующим категориям:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) дети-инвалиды, инвалиды с детства I группы, инвалиды I или II группы и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);
- 3) граждане старше 80 лет;
- 4) беременные женщины;
- 5) граждане (один из родителей, усыновителей, опекун), пришедшие в филиал МФЦ с ребенком (детьми) в возрасте до трех лет (включительно);
- 6) один из родителей (единственный родитель) в многодетной семье, имеющей 5 и более детей.

В целях реализации права на внеочередное обслуживание заявители, указанные в настоящем пункте, предъявляют документ, подтверждающий их право на внеочередное обслуживание.

44. При посещении филиала МФЦ заявителем с ограниченными возможностями здоровья работник филиала МФЦ оказывает помощь в получении талона в терминале электронной очереди и сопровождает заявителя до окна приема заявителей в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

Раздел VII

Правила информирования и консультирования заявителей

45. Информирование и консультирование заявителей по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, осуществляется посредством:

- 1) размещения материалов и информации на информационных стендах в помещениях филиалов МФЦ;
- 2) размещения материалов и информации на сайте ГАУ «МФЦ»;
- 3) обслуживания заявителей в центре телефонного обслуживания ГАУ «МФЦ»;
- 4) устного информирования заявителей работниками филиалов МФЦ.

46. Информирование заявителей о результатах предоставления услуги может осуществляться посредством:

- 1) направления сообщения на адрес электронной почты, указанный заявителем при подаче заявления;
- 2) мобильного приложения или сайта ГАУ «МФЦ»;
- 3) личного кабинета заявителя на ЕПГУ;
- 4) СМС-сообщения на номер телефона, указанный заявителем при подаче заявления;
- 5) телефонного звонка на номер телефона, указанный заявителем при подаче заявления.

47. В ходе устного информирования заявителей работниками многофункционального центра предоставляется следующая информация:

- 1) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в филиалах МФЦ;
- 2) сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 3) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- 4) перечень филиалов МФЦ с указанием информации об адресах местонахождения, графиках (режимах) работы;
- 5) перечень территориально обособленных структурных подразделений филиалов МФЦ с указанием информации об адресах местонахождения, графиках (режимах) работы;
- 6) номер телефона центра телефонного обслуживания ГАУ «МФЦ»;
- 7) перечень документов, необходимых для предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги;
- 8) требования к документам, необходимым для предоставления государственной или муниципальной услуги, включая предоставление формы и образца заполнения заявления;
- 9) сведения о документах, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг;

10) адреса и контактные телефоны органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, их территориальных подразделений.

48. Информирование заявителей может осуществляться как в специально оборудованном рабочем месте, предназначенном для информирования заявителей, так и в окнах приема заявителей.