

Областное государственное казенное учреждение
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг населению»
ул. Калиновская, д.38, г. Кострома, 156013, Тел./факс 8(4942) 40-04-53,
Эл.почта: mfc@mfc.kostroma.gov.ru, сайт: www.mfc44.ru
ОКПО 66184510, ОГРН 1104401004564, ИНН/КПП 4401109186/440101001



ПОЛОЖЕНИЕ
о секторе пользовательского сопровождения
в областном государственном казенном учреждении
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных
услуг населению» и его обособленных структурных подразделениях

«05» июня 2025 г.

№ 698/06/2025

г. Кострома

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о секторе пользовательского сопровождения в областном государственном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Правила).

1.2. Настоящее Положение является локальным нормативным актом областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» (далее – ОГКУ «МФЦ»), основной целью которого является установление порядка выполнения функций по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей, при подаче ими запросов на предоставление государственных, муниципальных или иных услуг в электронной форме, а также получении результатов предоставления государственных, муниципальных или иных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1.3. Понятия, используемые в настоящем Положении:

МФЦ - областное государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению», его обособленное структурное подразделение (далее – МФЦ);

ЕПГУ - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

РПГУ - Единый портал Костромской области (региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций)).

Сектор пользовательского сопровождения – часть помещения МФЦ, оборудованная одним или несколькими стационарными и (или) персональными компьютерами общего пользования с ограниченными правами и доступом к ЕПГУ, РПГУ и иным информационным ресурсам и сервисам, предусмотренным действующим законодательством, в том числе обеспечивающая консультирование и организационно-техническую поддержку работниками МФЦ, при подаче заявителями запросов на предоставление государственных, муниципальных и иных услуг в электронной форме и получение результатов предоставления государственных, муниципальных, и иных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2. Организация работы сектора пользовательского сопровождения

2.1. Рабочие места сектора пользовательского сопровождения оборудуются одним или несколькими стационарными и (или) персональными компьютерами с доступом к ЕПГУ, РПГУ и иным информационным ресурсам и сервисам, предусмотренным действующим законодательством, для получения государственных, муниципальных услуг и иных услуг (далее совместно именуемые - услуги) в электронной форме.

2.2. В секторе пользовательского сопровождения обеспечивается возможность печати и сканирования документов заявителей, необходимых для получения услуг в электронной форме, а также документов, направленных заявителю по результатам предоставления услуг в электронной форме.

2.3. При обращении за получением услуг в электронной форме работник МФЦ оказывает заявителям консультационную помощь, путем информирования заявителя о порядке работы на рабочем месте, расположенном в секторе, и сопровождение при использовании электронных сервисов и иных информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе при:

- 1) заполнении запроса о предоставлении услуги;
- 2) сканировании и прикреплении документов для получения услуги;
- 3) оплате государственной пошлины или иной платы за предоставление услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии);
- 4) получении результата услуги;
- 5) иных действиях, необходимых для получения услуг в электронной форме.

2.4. Сопровождение заявителя осуществляется с использованием сведений об услуге, содержащихся на электронных сервисах, включая информирование о:

2.4.1. государственной информационной системе, доступ к которой необходим для получения услуги в электронной форме;

2.4.2. порядке предоставления услуги в электронной форме;

2.4.3. перечне документов, необходимых для получения услуги в электронной форме;

2.4.4. размере государственной или иной платы за предоставление услуги, взимаемой в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии);

2.4.5. сроках получения услуги в электронной форме;

2.4.6. способах и порядке получения результата услуги.

2.5. Плата за предоставление заявителям рабочих мест сектора пользовательского сопровождения в целях получения услуг в электронной форме, а также за предоставление консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при подаче им запросов на предоставление услуг в электронной форме, не взимается.

2.6. В ходе оказания заявителю консультационной и (или) организационно-технической поддержки не допускается выполнение работником МФЦ каких-либо

действий в личном кабинете заявителя на ЕПГУ, РПГУ или ином информационном ресурсе или сервисе.

Подача заявления на получение государственных, муниципальных или иных услуг в секторе пользовательского сопровождения, путем использования ЕПГУ, РПГУ и иных информационных ресурсов и сервисов осуществляется заявителями самостоятельно.

2.7. Работники МФЦ обязаны осуществлять мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных заявителя при получении услуг в электронной форме на рабочих местах сектора пользовательского сопровождения, в том числе обеспечивать удаление электронных образов документов заявителя, выход из личного кабинета заявителя на ЕПГУ, РПГУ, ином информационном ресурсе или сервисе по окончании обслуживания.

2.8. Консультационную и (или) организационно-техническую помощь в секторе пользовательского сопровождения осуществляют работники отдела приема и выдачи документов по графику, утверждаемому начальником отдела приема и выдачи документов, и работники обособленных структурных подразделений МФЦ.

2.9. Обеспечение готовности рабочих мест сектора пользовательского сопровождения осуществляется ответственными работниками МФЦ, не позднее, чем за 10 минут до установленного графиком работы МФЦ начала обслуживания заявителей.

2.10. Направление заявителей в сектор пользовательского сопровождения для получения услуг в электронной форме осуществляется работником, находящимся на Ресепшен, при отсутствии Ресепшен, работником МФЦ, к которому обратился заявитель.

Направление заявителей в сектор пользовательского сопровождения осуществляется в случае возможности получения интересующей заявителя услуги в электронной форме и согласия заявителя на получение услуги в электронной форме.

2.11. Информация о возможности самостоятельного выполнения запросов на предоставление услуг в электронной форме размещается на официальном сайте МФЦ, официальных социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах в помещениях МФЦ, на иных источниках информирования.

2.12. Ответственным структурным подразделением ОГКУ «МФЦ» по настройке и работоспособности оборудования и программного обеспечения в секторе пользовательского сопровождения является отдел технической поддержки.

3. Порядок оказания работником МФЦ консультационной и организационно-технической поддержки заявителю в секторе пользовательского сопровождения

3.1. При обращении заявителя в сектор пользовательского сопровождения работник МФЦ, уточняет у заявителя предмет обращения и (или) наименование услуги.

3.2. В случае если предоставление необходимой заявителю услуги осуществляется посредством ЕПГУ, работник МФЦ уточняет наличие у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ.

3.2.1. В случае отсутствия у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ, работник МФЦ предлагает заявителю пройти процедуру регистрации 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» в целях создания и (или) подтверждения учетной записи заявителя на ЕПГУ.

3.2.2. При наличии у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ, работник МФЦ осуществляет следующие действия:

- сопровождает заявителя к рабочему месту, расположенному в секторе пользовательского сопровождения и информирует заявителя о порядке работы на рабочем месте;

- сообщает о наличии информационных памяток для самостоятельной работы в секторе пользовательского сопровождения;
- оказывает заявителю организационно-технической поддержку при работе с ЕПГУ (при наличии необходимости);
- информирует заявителя о необходимости удаления электронных образов документов заявителя, в случае их сохранения на компьютере сектора пользовательского сопровождения и выходе из личного кабинета на ЕПГУ после завершения работы.

3.3. В случае если предоставление необходимой заявителю услуги осуществляется посредством РПГУ, или иных информационных ресурсов и сервисов, доступных в секторе пользовательского сопровождения, работник МФЦ, осуществляет действия, предусмотренные пп. 3.2.2. настоящего Положения.

3.4. При завершении работы заявителя на рабочем месте сектора пользовательского места работник МФЦ, обеспечивает готовность рабочего места к использованию следующим заявителем.

5. Действия заявителя в случае самостоятельной работы в секторе пользовательского сопровождения

5.1. Заявитель вправе самостоятельно осуществлять на рабочем месте сектора пользовательского сопровождения, следующие действия:

- 5.1.1. ввод своих учетных данных (логин и пароль) для входа в личный кабинет на ЕПГУ, РПГУ, иные информационные системы и сервисы;
- 5.1.2. поиск информации о необходимой услуге;
- 5.1.3. проверка и (или) внесение требуемых сведений, оформление электронной формы заявления;
- 5.1.4. сканирование и прикрепление к заявлению о получении услуги необходимых документов;
- 5.1.5. выход из личного кабинета на ЕПГУ, РПГУ, иных информационных систем и сервисов, путем нажатия клавиши «Выйти»;
- 5.1.6. удаление электронных образов всех сохраненных документов.

6. Заключительные положения.

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с «05» июня 2025 года. Положение действует в настоящей редакции до внесения в него изменений или его утверждения в новой редакции.

6.2. В случае внесения изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные правовые акты Костромской области, прямо или косвенно регулирующие вопросы, затронутые настоящим Положением, и имеющие большую юридическую силу по сравнению с настоящим Положением, Положение продолжает действовать в части, им не противоречащей до внесения в него изменений либо изложения его в новой редакции.

6.3. С момента вступления в силу настоящего Положения Положение о секторе пользовательского сопровождения в областном государственном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» от 30 сентября 2024 года № 658/09/2024, утвержденный директором ОГКУ «МФЦ», считается утратившим силу.

Согласовано:

Заместитель директора

«05» июня 2025 г.

Начальник отдела по правовой и кадровой работе

«05» июня 2025 г.

Начальник отдела приема документов

«05» июня 2025 г.

Начальник отдела по работе с филиалами

«05» июня 2025 г.



Н.А. Зиновьева



К.Е. Коннова



Е.Н. Иванова



Н.И. Ковригина

