



АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.04.2007

г.Тамбов

№363

Об утверждении Единых (стандартизованных) требований к предоставлению государственных услуг в области

В соответствии с Законом Тамбовской области от 23.06.2006 № 52-3 «Об областной целевой Программе «Административная реформа в Тамбовской области (2006-2008 годы)», постановлением администрации области от 09.01.2007 №1 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти области» и в целях реализации на территории области единого порядка предоставления государственных услуг ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Единые (стандартизованные) требования к предоставлению государственных услуг в области согласно приложению.

2. Исполнительным органам государственной власти области:

при разработке административных регламентов предоставления государственных услуг руководствоваться Едиными (стандартизованными) требованиями к предоставлению государственных услуг в области, утвержденными настоящим постановлением;

в срок до 20 апреля 2007 г. представить правовому управлению администрации области сведения о предоставляемых государственных услугах, в том числе органами местного самоуправления (в части переданных полномочий), учреждениями и унитарными предприятиями.

3. Правовому управлению администрации области (Попова) в срок до 15 мая 2007 г. сформировать и внести на утверждение Перечень государственных услуг, оказываемых исполнительными органами государственной власти области, органами местного самоуправления (далее – органы), областными государственными учреждениями и унитарными предприятиями (далее – организации).

4. Отделу социологического мониторинга администрации области (Труфанова) не реже одного раза в полугодие проводить мониторинг мнений получателей государственных услуг о качестве и доступности предоставления государственных услуг органами и организациями.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Тамбовская жизнь».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации области А.А.Сазонова.

Глава администрации
области О.И.Бетин

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением администрации области
от 09.04.2007 № 363

**Единые (стандартизованные) требования к предоставлению
государственных услуг в области**

1. Общие положения

1.1. В целях настоящих Единых (стандартизованных) требований к предоставлению государственных услуг в области применяются следующие термины и определения:

органы и организации, предоставляющие государственные услуги – орган государственной власти, орган местного самоуправления, наделенный соответствующим государственным полномочием; организация, уполномоченная оказывать государственную услугу на основании правового акта органа государственной власти или договора о выполнении работ или оказании услуг для государственных нужд;

перечень (реестр) государственных услуг – список государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления, областными государственными учреждениями, унитарными предприятиями, иными организациями, уполномоченными оказывать государственную услугу на основании правового акта органа государственной власти или договора о выполнении работ или оказании услуг для государственных нужд;

стандарт государственной услуги – нормативный правовой акт, устанавливающий систему требований к предоставлению государственной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами области;

стандарт обслуживания - содержит требования к общей процедуре взаимодействия государственной власти с получателями государственных услуг;

получатель государственной услуги (заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства (далее - гражданин) или организация, обратившиеся непосредственно, а также через своего представителя в орган (организацию), предоставляющий (предоставляющую) государственную услугу, для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по исполнению государственной функции или предоставлению государственной услуги, а равно лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в государственных органах,

органах местного самоуправления, государственных и муниципальных организациях;

срок оказания услуги – время от получения пакета документов, необходимого для предоставления государственной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами, до предоставления конечного документа (документов) либо иного результата, для которого получатель государственной услуги обращался в орган (организацию), оказывающий государственную услугу.

1.2. Задачами настоящих Единых (стандартизованных) требований к предоставлению государственных услуг в области являются:

обеспечение настоящих требований в административных регламентах; минимизация расходов времени и иных ресурсов получателя государственных услуг;

возможность обращения с запросом в орган (организацию), предоставляющий государственную услугу, в письменном виде или с использованием информационных технологий;

минимизация действий, количества документов, требуемых от получателя государственных услуг;

закрепление измеряемых требований к качеству и доступности государственных услуг;

учет мнения и интересов получателей государственных услуг.

1.3. Единые (стандартизованные) требования закрепляют минимальный объем требований, предъявляемых к качеству предоставления государственных услуг.

1.4. Единые (стандартизованные) требования обязательны для исполнения всеми органами и организациями, предоставляющими государственные услуги.

1.5. Настоящие Единые (стандартизованные) требования могут быть изменены иными нормативными правовыми актами.

2. Стандарт государственной услуги

2.1. Описание получателей услуг

2.1.1. Получатели государственной услуги должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов, регулирующих отношения по предоставлению государственной услуги:

в отношении физических лиц - гражданство, социальное положение и другие характеристики;

в отношении юридических лиц – правовой статус организации, уставный капитал, осуществляемые виды деятельности и другие характеристики.

2.1.2. От имени получателей государственной услуги обращаться за предоставлением государственной услуги имеют право:

уполномоченные ими лица на основании доверенностей, оформленных в порядке, установленном статьей 185 Гражданского кодекса Российской Федерации;

законные представители несовершеннолетних детей или недееспособных граждан (родители, усыновители, опекуны, попечители);

официальные представители юридических лиц (руководители, в установленных случаях учредители);

иные уполномоченные лица.

2.2. Требования к составу документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.2.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, устанавливается в отношении каждой государственной услуги соответствующими нормативными правовыми актами.

2.2.2. При предоставлении государственных услуг с использованием принципа «одного окна» предусматривается возможность формирования перечня необходимых для получения государственной услуги документов органом (организацией), предоставляющим государственную услугу, посредством межведомственного взаимодействия и информационного обмена с использованием современных информационных технологий и баз данных.

2.2.3. В целях минимизации расходов времени получатель государственной услуги может быть освобожден от обязанности представления документов, которые в силу возложенной на орган (организацию) компетенции имеются в его распоряжении (копии лицензий, копии свидетельств о регистрации и другие документы).

2.2.4. Периодичность представления документов для получения государственной услуги (единожды или в установленные промежутки времени) предусматривается нормативными правовыми актами, регулирующими отношения по предоставлению государственной услуги.

2.2.5. Заявление о предоставлении государственной услуги составляется по установленной форме или в произвольной форме в случае отсутствия установленной. Заявление заполняется лично получателем государственной услуги или его представителем вручную, черными или синими чернилами (пастой), возможно с использованием технических средств при наличии подписи получателя государственной услуги или уполномоченного лица (печати организации).

2.2.6. В любом заявлении о предоставлении государственной услуги указываются следующие обязательные характеристики:

фамилия, имя, отчество получателя государственной услуги (должность, статус поверенного, основания действия поверенного);

орган или организация, которой адресовано заявление;

цель обращения с заявлением;

перечень и количество представленных документов;
порядок получения результата услуги (по почте и иным способом);
подпись лица, подавшего заявление.

2.2.7. По просьбе получателя государственной услуги либо его представителя, заявление может заполняться должностным лицом органа или организации, к компетенции которых отнесено предоставление государственной услуги. При этом подпись получателя государственной услуги под заявлением обязательна.

2.2.8. Пакет документов, необходимых для получения государственной услуги, может включать в себя оригиналы документов и их копии. Пакет документов должен быть исчерпывающим.

2.2.9. Оригиналы документов, необходимые для получения государственной услуги, предоставляются в исключительных случаях, установленных нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных услуг.

2.2.10. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, копии документов заверяются нотариально.

В иных случаях, должностное лицо, ответственное за прием документов, проверяет соответствие копий оригиналам документов, проставляет на каждой копии отметку «сверено с оригиналом» и подпись с указанием должности, фамилии и инициалов.

2.2.11. Документы на получение государственной услуги представляются получателем государственной услуги в единственном экземпляре за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственной услуги.

Копии документов (в том числе нотариально заверенные копии) приобщаются в дело заявителя, оригиналы - возвращаются получателю государственной услуги.

2.3. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги, результат предоставления государственной услуги

2.3.1. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги должны быть исчерпывающими и четко сформулированы в законодательных и иных нормативных правовых актах.

2.3.2. В случае отказа в предоставлении государственной услуги получателю государственной услуги в письменной форме направляется (вручается) решение об отказе с указанием причин, послуживших основанием для принятия решения.

Должностное лицо органа или организации, к компетенции которых отнесено предоставление государственных услуг, должен принять все меры для доступного пояснения оснований отказа получателю государственной услуги, а также при наличии возможности пояснить порядок преодоления оснований в отказе предоставления государственной услуги.

2.3.3. Формальные основания не могут являться основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги.

2.3.4. Конечным результатом предоставления государственной услуги является тот положительный эффект, с целью достижения которого заявитель обращается в орган или организацию, уполномоченные на предоставление государственных услуг, а также удовлетворенность заявителя качеством, своевременностью предоставления и полнотой получения государственной услуги.

2.3.5. Процедура предоставления государственной услуги завершается выдачей заявителю правоустанавливающих или иных документов (в том числе лицензий, разрешений, согласований, справок, копий документов, их дубликатов, выписок), регистрацией актов, документов, прав, объектов, совершением действий по заверению копий документов, предоставлением мер социальной поддержки, совершением иных действий, изменяющих или подтверждающих правовое положение граждан и организаций в отношениях с другими лицами и государством.

2.4. Обязательства органов и организаций, предоставляющих государственные услуги в отношении графика (режима) работы с получателями государственной услуги

2.4.1. Органы и организации, предоставляющие государственные услуги, осуществляют прием получателей государственной услуги в соответствии с установленным графиком.

При необходимости в соответствии с трудовым кодексом, приказом руководителя органа или организации, предоставляющих государственную услугу, суббота может быть объявлена приемным днем, а также могут быть установлены дополнительные часы для приема.

2.4.2. Время предоставления перерыва для отдыха и питания должностных лиц органов и организаций, предоставляющих государственную услугу, устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.5. Общий срок предоставления государственной услуги

2.5.1. Органы и организации, предоставляющие государственные услуги, принимают решение о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении, в срок не более 30 рабочих дней с даты получения всех необходимых документов, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами.

2.5.2. Конкретный срок предоставления государственной услуги устанавливается соответствующими нормативными правовыми актами, в том числе стандартами государственных услуг.

2.6. Сроки ожидания при предоставлении государственной услуги

2.6.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на получение государственной услуги не должно превышать 30 минут.

2.6.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на предоставление государственной услуги по предварительной записи не должно превышать 20 минут с момента времени, на которое был назначен прием.

2.6.3. Время ожидания в очереди на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 30 минут.

2.6.4. В целях недопущения очередей в местах предоставления услуг могут использоваться следующие формы работы с получателями государственной услуги:

предварительная запись на прием;

выдача талонов на прием с указанием конкретной даты и времени приема.

2.7. Условия и сроки приема и консультирования получателей государственной услуги

2.7.1. График приема должностными лицами органов и организаций, предоставляющих государственные услуги, получателей государственной услуги устанавливается руководителем соответствующего органа или организации.

2.7.2. Время приема каждым должностным лицом должно составлять не менее 4 часов в неделю.

3. Стандарт обслуживания

3.1. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

3.1.1. Информация о порядке предоставления государственной услуги выдается:

непосредственно в органе или организации, к компетенции которых отнесено предоставление государственной услуги;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения на информационных стендах.

3.1.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), Интернет-адресах, адресах электронной почты органов и организаций, предоставляющих государственные услуги, приводятся в

приложении к стандарту государственной услуги или в приложении к административному регламенту, содержащему требования к порядку предоставления государственной услуги, и размещаются:

на Интернет-сайте;

на информационных стендах органов и организаций, предоставляющих государственные услуги.

Сведения о местонахождении и контактных телефонах организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги, размещаются в табличном виде:

на Интернет-сайте;

на информационных стендах в органах и организациях, предоставляющих государственные услуги.

3.1.3. Сведения о графике (режиме) работы соответствующих органов и организаций, предоставляющих государственные услуги, сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

на Интернет-сайте;

на вывесках при входе в здание, в котором располагается орган или организация, предоставляющие государственные услуги;

на информационных стендах в органах и организациях, предоставляющих государственные услуги.

3.1.4. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления государственной услуги, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок предоставления государственной услуги;

текст административного регламента (стандарта государственной услуги) с приложениями;

блок-схемы, являющиеся приложениями к административным регламентам, и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых получатели государственной услуги могут получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;

схема размещения должностных лиц и режим приема ими получателей государственной услуги;

таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.;

основания для прекращения, приостановления предоставления государственной услуги;
основания отказа в предоставлении государственной услуги;
порядок получения консультаций;
порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, органов и организаций, предоставляющих государственную услугу;
наименование, адрес и телефон вышестоящего органа (организации);
иная информация.

3.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время для консультации по телефону рекомендуется в пределах 10 минут.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.1.6. Во время разговора произносить слова четко, не допускать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.1.7. Одновременное консультирование по телефону и на личном приеме не допускается.

3.1.8. Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения получателя государственной услуги.

Письменный ответ подписывается руководителем уполномоченного органа (организации), к компетенции которого относится предоставление государственной услуги, или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заинтересованного лица.

3.1.9. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заинтересованному лицу в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. В случае если подготовка ответа требует направления запросов в иные организации либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен до 30 дней.

3.1.10. Информация по запросу на сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней, а в случаях, требующих дополнительной проработки, проведения консультаций либо направления запросов в иные организации, – в течение 30 рабочих дней.

3.1.11. Получатели государственной услуги, представившие документы для предоставления государственной услуги, в обязательном порядке информируются должностными лицами:

- об основаниях предоставления государственной услуги;
- об основаниях для прекращения, приостановления предоставления государственной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги.

3.2. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении государственной услуги

3.2.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются должностными лицами органов и организаций, предоставляющих государственную услугу, в том числе должностными лицами, специально выделенными для предоставления консультаций.

3.2.2. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- компетентность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

3.2.3. Консультирование заинтересованных лиц организуется путем: индивидуального консультирования; публичного консультирования.

3.2.4. Консультирование проводится в устной и письменной форме.

3.2.5. Индивидуальное устное консультирование осуществляется органом или организацией, уполномоченными на предоставление государственной услуги, при обращении заинтересованного лица за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

3.2.6. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении заинтересованного лица в орган или организацию, уполномоченные на предоставление государственной услуги путем:

- личного вручения;
- направления почтой, в т.ч. электронной;
- направления по факсу;
- размещения на Интернет-сайте.

3.2.7. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением (сходов граждан).

3.2.8. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в СМИ и на сайтах органов управления.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листов и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте. Информационные стенды должны быть хорошо освещены.

3.2.9. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись руководителя органа или организации, уполномоченных на предоставление государственной услуги, или лица, его замещающего, дату размещения.

Стенды (вывески), содержащие информацию о порядке предоставления государственной услуги, размещаются при входе в помещения органа или организации, уполномоченных на предоставление государственной услуги.

3.3. Требования к размещению и оформлению помещений органов и организаций, предоставляющих государственные услуги

3.3.1. Помещения для предоставления государственной услуги рекомендуется размещать в центре обслуживаемой территории.

3.3.2. Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение органов и организаций, предоставляющих государственные услуги, должно осуществляться с учетом пешеходной и автотранспортной доступности.

3.3.3. Путь от остановок общественного транспорта до мест предоставления государственной услуги должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

3.4. Требования к парковочным местам

3.4.1. На территории, прилегающей к месторасположению органов и организаций, предоставляющих государственные услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

3.4.2. Доступ автотранспорта получателей государственной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

3.5. Требования к оформлению входа в здание

3.5.1. Помещения для предоставления государственной услуги, как правило, размещаются на нижних этажах зданий.

3.5.2. Входы в помещения обособленных подразделений органа и организации, оказывающих государственные услуги рекомендуется оборудовать пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

3.5.3. Вход в здания органов и организаций, предоставляющих государственные услуги, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об уполномоченном органе (организации), осуществляющем предоставление государственной услуги:

наименование;

место нахождения;

режим работы.

3.5.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

3.6. Требования к присутственным местам

3.6.1. Прием получателей государственной услуги рекомендуется осуществлять в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах).

3.6.2. Для удобства получателей государственной услуги помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц и получателей государственной услуги рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

3.6.3. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема получателей государственной услуги.

3.6.4. У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов и т.д.).

3.6.5. Помещения органов и организаций, предоставляющих государственные услуги, должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим нормативам.

3.6.6. Присутственные места должны быть оборудованы системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами.

3.6.7. В месте предоставления услуги:

должен быть туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

в период с октября по май должен работать гардероб либо размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

3.7. Требования к местам для информирования

3.7.1. Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей государственной услуги с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

3.7.2. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе, инвалидов-колясочников.

3.8. Требования к местам для ожидания

3.8.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей услуг и оптимальным условиям работы должностных лиц.

3.8.2. Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 4 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

3.8.3. Места для подготовки требуемых документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, ручками и бумагой.

3.8.4. Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

3.8.5. Места ожидания рекомендуется оборудовать «электронной системой управления очередью».

3.9. Требования к местам приема получателей государственной услуги

3.9.1. В органах и организациях, предоставляющих государственные услуги, организуются помещения для приема получателей государственных услуг «зального» типа, при этом части помещения отделяются перегородками в виде окон (кабинетов). При отсутствии такой возможности, помещение для непосредственного взаимодействия должностных лиц с получателями государственной услуги может быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием должностного лица.

3.9.2. Количество одновременно работающих окон (кабинетов) должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

3.9.3. Окна (кабинеты) приема получателей государственной услуги должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера окна (кабинета);

фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

3.9.4. Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

3.9.5. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

3.9.6. Место для приема получателей государственной услуги должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

3.9.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о получателе государственной услуги, одним должностным лицом одновременно ведется прием только получателя государственной услуги. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более получателей государственной услуги не допускается.

3.9.8. Продолжительность приема у должностного лица при подаче и рассмотрении документов не должна превышать более 20 минут.

3.10. Возможность предварительной записи получателей государственной услуги

3.10.1. Получателям государственной услуги должна быть предоставлена возможность для предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении получателя государственной услуги, по телефону или с использованием электронной почты.

3.10.2. При предварительной записи получатель государственной услуги сообщает свои персональные данные и желаемое время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в книги записи получателей государственной услуги, которые ведутся на бумажных или электронных носителях. Получателю государственной услуги сообщается время представления документов и номер окна (кабинета) приема документов, в которое следует обратиться.

3.10.3. Количество окон (кабинетов), в которых осуществляется прием и выдача документов (информации) по предварительной записи, не должно превышать количество окон (кабинетов), в которых прием и выдача документов (информации) осуществляются в порядке очереди, без предварительной записи.

3.10.4. В случае представления получателем государственной услуги неполного пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги, должностное лицо назначает ему дату и время повторного обращения для представления документов.