



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КОШКИНСКИЙ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21.02.2023 № 84

**О создании сектора пользовательского сопровождения**

В соответствии с пунктом 7 (1) Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, для повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг Администрация муниципального района Кошкинский **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. В срок, до 01.04.2023 года организовать в МБУ «Кошкинский МФЦ» сектор пользовательского сопровождения (далее - СПС) обеспечивающий выполнение функций по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей.

1.1. За счет имеющихся в МФЦ программно-аппаратных средств обеспечить СПС компьютерным, сканирующим и печатным устройствами, для самостоятельного доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», порталам органов исполнительной власти и других электронных ресурсов.

2. Утвердить порядок работы СПС в МБУ «Кошкинский МФЦ» согласно приложению № 1.

3. Закрепить в должностной инструкции ответственных сотрудников МФЦ функции по консультированию и поддержке заявителей в СПС.

4. Опубликовать настоящее Постановление в газете «Официальный вестник» и на официальном сайте администрации муниципального района Кошкинский Самарской области в сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Заместителя Главы муниципального района Кошкинский по экономическому развитию, инвестициям и торговле – Руководителя Управления финансов и экономического развития администрации муниципального района Кошкинский Роговскую Е.Д.

Глава  
муниципального района  
Кошкинский

Степанова С.П. 21340



Ю.А. Горяинов

## **Порядок работы сектора пользовательского сопровождения в МБУ «Кошкинский МФЦ»**

### **1. Общие положения**

1. Сектор пользовательского сопровождения (далее – СПС) – специально оборудованное рабочее место, предназначенное для самостоятельного доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг («gosuslugi.ru»),»), порталам органов исполнительной власти и других электронных ресурсов.

Рабочее место оборудовано компьютерным устройством, сканирующим и печатающим устройством.

Основной и главной функцией СПС является консультационная и организационно-техническая поддержка заявителей при работе с федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг» («gosuslugi.ru»), порталами органов исполнительной власти и другими электронными ресурсами.

Для получения услуг в СПС предварительная запись не требуется, услуги предоставляются на безвозмездной основе, за исключением случаев необходимости оплаты государственной пошлины.

Для получения услуг в СПС заявителю необходимо выбрать данную услугу в терминале электронной очереди (при затруднении обратиться к администратору МФЦ) для получения талона с номером в очереди.

## 2. Порядок работы ответственного сотрудника в СПС.

Ответственный сотрудник СПС – это универсальный специалист МБУ «Кошкинский МФЦ», который приступает к работе в СПС после вызова заявителя из очереди.

Ответственный сотрудник МФЦ при оказании в СПС консультационной и организационно-технической поддержке заявителю при работе с порталом «gosuslugi.ru», порталами органов исполнительной власти и другими электронными ресурсами:

1. Уточняет наличие у заявителя подтвержденной учетной записи на портале «gosuslugi.ru»;
2. В случае отсутствия у заявителя подтвержденной учетной записи на портале «gosuslugi.ru» предлагает заявителю пройти процедуру регистрации или подтверждения и перенаправляет его в окно приема документов;
3. При наличии у заявителя подтвержденной учетной записи на портале «gosuslugi.ru» уточняет цель его обращения, необходимость консультационной и организационно-технической поддержки при работе с порталами, информирует о возможностях порталов;
4. При необходимости осуществляет консультационную поддержку, в том числе предлагает пройти авторизацию на портале «gosuslugi.ru», порталах органов исполнительной власти и других электронных ресурсах, зайти в личный кабинет и осуществить поиск необходимой электронной услуги;
5. При некорректном использовании оборудования оказывает консультационную и организационно-техническую поддержку;
6. Информировывает о необходимости удаления электронных образов документов заявителя в случае сохранения на компьютере сектора пользовательского сопровождения и выходе из личного кабинета на

портале «gosuslugi.ru», на порталах органов исполнительной власти и других электронных ресурсах после завершения работы;

7. При необходимости оказывает консультационную помощь по направлению обращения посредством платформы обратной связи на портале «gosuslugi.ru».

### **3. Ответственность сотрудника**

При организации и осуществлении консультационной и организационно-технической поддержки при работе с порталами МФЦ несет ответственность за:

- соблюдением требований законодательства РФ;
- компетентность работников МФЦ;

Осуществление сотрудником МФЦ любых действий в личном кабинете заявителя на портале «gosuslugi.ru», на порталах органов исполнительной власти и других электронных ресурсах не допускается даже в присутствии заявителя.

При организации и осуществлении консультационной организационно-технической поддержки при работе с порталами МФЦ не несет ответственность за:

- полноту и достоверность документов предоставляемых заявителем;
- нарушение сроков оказания услуг со стороны органов, организаций, учреждений предоставляющих услуги.