

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

Краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (КАУ «МФЦ Алтайского края»)

П Р И К А З

18 июля 2024 года

№150

г. Барнаул

Об утверждении Стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КАУ «МФЦ Алтайского края»

П р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – Стандарт).

2. Начальникам структурных подразделений и руководителям филиалов ознакомить под подпись всех работников КАУ «МФЦ Алтайского края» с утвержденным настоящим приказом.

3. Начальнику отдела кадров обеспечить ознакомление под подпись работников административно-управленческого аппарата и всех работников, поступающих на работу в КАУ «МФЦ Алтайского края», с утвержденным настоящим приказом Стандартом.

4. Начальнику сектора по связям с общественностью опубликовать текст Стандарта на официальном сайте КАУ «МФЦ Алтайского края».

5. Признать утратившими силу:

- приказ КАУ «МФЦ Алтайского края» от 31.12.2015 №208 «Об утверждении Стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;

- приказ КАУ «МФЦ Алтайского края» от 16.03.2018 №53 «О внесении изменений в Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;

- приказ КАУ «МФЦ Алтайского края» от 29.12.2018 №297 «О внесении изменений в Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;

- приказ КАУ «МФЦ Алтайского края» от 02.03.2020 №41 «О внесении изменений в Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;

- приказ КАУ «МФЦ Алтайского края» от 17.03.2022 №47 «О внесении изменений в Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;

- приказ КАУ «МФЦ Алтайского края» от 15.09.2023 №167/1 «О внесении изменений в Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края».

6. Настоящий приказ вступает в силу с 19.07.2024.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Е.А. Ключева

УТВЕРЖДЕН
приказом КАУ «МФЦ Алтайского края»
от 18.07.2024 № 150

СТАНДАРТ

комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе
краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»

I. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210-ФЗ), постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Постановление Правительства РФ №1376) и Уставом краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – Устав).

1.2. Для целей настоящего Стандарта применяются следующие понятия и сокращения:

административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

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 многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги. В качестве уполномоченного представителя заявителя может быть законный представитель несовершеннолетнего, не являющимся заявителем, в соответствии с частью 2 статьи 5 Федерального закона №210-ФЗ;

информационные ресурсы КАУ «МФЦ Алтайского края» - официальный сайт КАУ «МФЦ Алтайского края» www.mfc22.ru, информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию о деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края», в т.ч. сведения, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг;

КАУ «МФЦ Алтайского края», учреждение, МФЦ – краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

органы власти – органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иные государственные органы, органы местного самоуправления, органы государственных внебюджетных фондов;

принцип «одного окна» – порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, при котором заявитель однократно обращается в МФЦ с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами власти, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии;

Регламент – регламент работы краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Соглашение о взаимодействии – соглашение о взаимодействии МФЦ с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг;

ЕПГУ - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

ЕСИА – Единая система идентификации и аутентификации;

ТОСП – территориально обособленное структурное подразделение КАУ «МФЦ Алтайского края»;

уполномоченный МФЦ – центральный офис КАУ «МФЦ Алтайского края», уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Алтайского края, органами местного самоуправления Алтайского края, иными организациями, в соответствии с Распоряжением Администрации Алтайского края от 26.04.2013 №118-р;

филиал – структурное подразделение КАУ «МФЦ Алтайского края», не являющееся юридическим лицом, действующее на основании Положения о филиале;

сектор пользовательского сопровождения - это специально оборудованные рабочие места в МФЦ, состоящие из персонального компьютера, сканирующего и печатающего устройства, предназначенные для самостоятельного получения заявителями в электронном виде государственных и муниципальных услуг (использования сервисов), при консультационной и организационно-технической поддержке работников МФЦ;

сервис «МФЦ – онлайн» – комплекс программно-аппаратных средств, обеспечивающий предоставление услуг онлайн-консультирования, разработанный на базе информационной системы Online –visit и размещенный на сервере КАУ «МФЦ Алтайского края»;

окно МФЦ – рабочее место работников МФЦ, специально оборудованное для приема посетителей;

электронная очередь – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации заявителя в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от групп услуг, автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание, формирование статистической отчетности об очереди за определенный период;

талон электронной очереди – контрольный листок, удостоверяющий право на получение услуги.

1.3. Настоящий Стандарт разработан в целях обеспечения соблюдения требований:

удобства и комфорта получателей услуг при обращении в МФЦ и улучшения условий труда работников учреждения;

надлежащего контроля исполнения установленных требований.

1.4. Настоящий стандарт включает в себя:

требования к размещению, внешнему виду работников МФЦ и оборудованию рабочих мест приема заявителей;

требования к организации работы с заявителями по вопросам предоставления услуг;

порядок и формы контроля исполнения требований Стандарта;

профессионального обслуживания заявителей;

правила посещения заявителями КАУ «МФЦ Алтайского края» и его филиалов.

1.5. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Алтайского края, муниципальными правовыми актами муниципальных образований Алтайского края, регламентирующими условия и порядок предоставления услуг населению.

1.6. Настоящий Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения на информационных ресурсах КАУ «МФЦ Алтайского края».

1.7. Стандарт является обязательным к применению при обслуживании заявителей в МФЦ.

II. Требования к размещению, внешнему виду работников МФЦ и оборудованию рабочих мест приема заявителей

2.1. Требования к размещению и оформлению зданий (помещений) МФЦ.

2.1.1. На территориях, прилегающих к МФЦ, расположены бесплатные парковки для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусмотрены места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.1.2. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах зданий, имеют отдельный вход.

2.1.3. Входы в здания (помещения) оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок.

2.1.4. Центральные входы в здания (помещения) МФЦ оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими информацию о наименовании и режиме работы МФЦ. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом с входом в помещения МФЦ, в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на них информацией.

2.1.5. Фасады зданий оборудованы осветительными приборами, позволяющими в течение рабочего времени МФЦ знакомиться с информационными табличками.

2.2. Требования к оборудованию рабочих мест приёма заявителей.

2.2.1. У входа в МФЦ размещены навигационные схемы расположения помещений.

2.2.2. В помещениях МФЦ организованы бесплатные туалеты для посетителей, в том числе туалеты, предназначенные для инвалидов.

2.2.3. Помещения МФЦ отвечают требованиям пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности.

2.2.4. Помещения МФЦ оборудованы:

- системой вентиляции и кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения;
- средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.2.5. Входы и выходы из помещения оборудованы соответствующими указателями. В местах, удобных для визуального ознакомления размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

2.2.6. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, которые для организации взаимодействия с заявителями делятся на следующие функциональные секторы (зоны):

сектор информирования и ожидания;

сектор приёма заявителей.

2.3. Требования к сектору информирования и ожидания.

2.3.1. Площадь сектора информирования и ожидания определяется исходя из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно. Планировка сектора информирования и ожидания определяются с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы работников учреждения и комфортного обслуживания заявителей.

2.3.2. Сектор информирования и ожидания оборудуется информационными стендами, иными источниками информирования. Все источники информирования освещены, хорошо просматриваемы, функциональны и содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения услуг.

2.3.3. В секторе информирования и ожидания обеспечена возможность информирования заявителей о порядке предоставления государственных и

муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, предоставления иной информации.

2.3.4. В секторе информирования и ожидания в помещениях МФЦ находится программно - аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), к официальному сайту КАУ «МФЦ Алтайского края», к автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ).

2.3.5. Для повышения качества и доступности предоставления, государственных и муниципальных услуг в МФЦ в целях организации предоставления услуги по консультационной и организационно – технической поддержке заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме обеспечивается функционирование сектора пользовательского сопровождения (далее – СПС).

2.3.6. Рабочие места СПС оборудуются персональными компьютерами с доступом к ЕПГУ, официальным сайтам органов государственной власти, иным информационным ресурсам для получения услуг в электронной форме.

2.3.7. В СПС 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.

2.3.8. При получении услуг в электронной форме работник МФЦ оказывает заявителям консультационную поддержку по следующим вопросам:

- определение информационного ресурса, на котором доступно получение требуемой услуги;
- поиск услуги на информационном ресурсе;
- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- получение документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на ЕПГУ;
- помощь в сканировании и печати документов, указанных в п. 2.3.7. настоящего Стандарта.

2.3.9. В ходе оказания консультационной поддержки заявителя работником МФЦ не допускается выполнение каких – либо действий в личном кабинете заявителя на ЕПГУ.

2.3.10. Работники МФЦ обязаны осуществлять мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных заявителя при получении услуг в электронной форме на рабочих местах СПС.

2.3.11. Сектор информирования и ожидания оборудован стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

2.3.12. Места для заполнения документов оборудованы столами (стойками) и обеспечены формами (бланками) документов, необходимых для получения услуг. Столы размещены с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.

2.3.13. В помещениях МФЦ функционирует электронная система управления очередью (далее – ЭСУО), предназначенная 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 МФЦ;
- формирования отчетов о посещаемости МФЦ, качестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

2.3.14. ЭСУО включает:

- большие настенные дисплеи, монтируемые на стену или подвешиваемые к потолку;
- малые дисплеи, монтируемые на каждом окне приема;
- звуковые колонки с усилителем;
- компьютерную программу обслуживания очереди.

2.3.15. ЭСУО обладает функцией визуального и звукового информирования. Табло системы электронной очереди размещается таким образом, чтобы оно просматривалось из любой точки сектора ожидания.

2.3.16. В секторе информирования и ожидания размещается книга отзывов и предложений.

2.3.17. В секторе информирования и ожидания могут размещаться периодические печатные издания, информационные буклеты.

2.4. Требования к сектору приема заявителей.

2.4.1. Приём заявителей осуществляется работниками МФЦ в окнах для приёма и выдачи документов, оформленных информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего приём или выдачу документов.

Выезд работников МФЦ к заявителям с целью приёма документов на предоставление государственных и муниципальных услуг и доставки заявителям документов, подготовленных по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляется в порядке, утвержденном приказом директора КАУ «МФЦ Алтайского края».

2.4.3. Рабочее место каждого работника МФЦ оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

2.4.4. Количество одновременно работающих окон для приема и выдачи документов, а также для информирования заявителей определяется с учетом обеспечения соблюдения требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди. Одновременное закрытие всех окон на обеденный и технический перерыв недопустимо.

2.4.5. При приеме заявителей предусматривается наличие мест для сидения и стола для оформления документов. При необходимости работник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

2.4.6. МФЦ использует автоматизированную информационную систему, обеспечивающую поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и

муниципальных услуг, отвечающую требованиям правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ №1376.

2.4.7. В МФЦ обеспечивается регистрация в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА) по заявлению заявителя на безвозмездной основе.

2.4.8. В МФЦ обеспечивается возможность приёма от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины и иной платы за предоставление услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе посредством дистанционного банковского обслуживания (интернет-банк).

2.4.9. В МФЦ разработаны правила посещения заявителями МФЦ, его филиалах расположенных на территории Алтайского края, ТОСП которые направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания заявителей (Приложение 2 к настоящему Стандарту).

III. Требования к организации работы с заявителями по вопросам предоставления услуг

3.1. Предоставление заявителям информации о деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края» осуществляется следующими способами:

- непосредственно работниками КАУ «МФЦ Алтайского края» при личном обращении заявителей в центральный офис, филиалы и ТОСП;
- по письменному обращению заявителя в МФЦ;
- посредством телефонной связи, в том числе через центр телефонного обслуживания КАУ «МФЦ Алтайского края» (далее – ЦТО);
- по электронной почте;
- путем размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте КАУ «МФЦ Алтайского края»;
- путем публикаций в средствах массовой информации, в том числе рекламного характера;
- путем издания информационных материалов (брошюры, буклеты, стенды и т.д.)
- иными способами, отвечающими требованиям действующего законодательства.

3.2. Требования к составу информации, размещаемой на информационных ресурсах КАУ «МФЦ Алтайского края».

3.2.1. На официальном сайте КАУ «МФЦ Алтайского края», на информационных стендах и в иных источниках информирования размещается актуальная и исчерпывающая информация, необходимая для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, сроки их предоставления;

- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых для получения государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информация 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 и муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;
- информация о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, работников МФЦ;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю, о результате ненадлежащего исполнения или неисполнения МФЦ или его работником обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса филиалов и ТОСП;
- иная информация, необходимая для получения государственных и муниципальных услуг.

3.2.2. Сведения о местонахождении, режиме работы, телефонах ЦТО, официальном сайте, адресах электронной почты МФЦ могут размещаться:

- в средствах массовой информации, в том числе в виде рекламно-информационных материалов, тематических сюжетов и роликов на телевидении;
- на официальных сайтах органов власти Алтайского края;
- на информационных стендах в помещениях органов власти Алтайского края, иных учреждений и организаций.

3.2.3. Помимо сведений, указанных в п. 3.2.1 настоящего Стандарта, МФЦ предоставляет заявителям следующую информацию:

- о ходе исполнения запроса о получении государственной или муниципальной услуги (для получения данной информации заявителю необходимо уточнить дату и номер представленного заявления);
- о деятельности МФЦ, не связанной с предоставлением государственных и муниципальных услуг (бесплатная юридическая помощь, защита прав вкладчиков и акционеров и т.д.).

3.3. Требования к порядку приёма заявителей при их личном обращении в МФЦ.

3.3.1. Приём заявителей при их личном обращении в МФЦ предполагает следующие этапы:

- консультирование (информирование);
- приём документов;
- выдача результата предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.3.2. Обслуживание заявителей производится при предоставлении оригиналов документов, удостоверяющих личность заявителя; в случае, если заявитель представляет интересы получателей услуги, при предъявлении соответствующих документов, подтверждающих полномочия представления интересов заявителя.

3.3.3. Приём и выдача документов заявителей МФЦ начинается только после идентификации личности заявителя.

3.3.4. В целях обеспечения комфортных условий обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов устанавливается ограничение по количеству одновременно находящихся в нем заявителей – не более 2 человек, за исключением нахождения в них лиц с детьми, а также людей с дисфункциями (незрячие, глухонемые).

3.3.5. Приём заявителей осуществляется в соответствии с графиком работы, утвержденным Регламентом.

3.3.6. Порядок приёма заявителей в МФЦ устанавливается Регламентом, соглашениями о взаимодействии, административными регламентами и соответствует требованиям действующего законодательства.

3.3.7. В ходе приёма заявителей при их личном обращении в МФЦ все работники МФЦ должны руководствоваться положениями Стандарта профессионального обслуживания заявителей (Приложение 1 к настоящему Стандарту).

3.3.8. В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) приём двух и более заявителей одним работником МФЦ не допускается.

3.3.9. В ходе консультирования (информирования) заявитель имеет право получить исчерпывающие ответы по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг. К указанным вопросам, помимо информации, указанной в п. 3.2 настоящего Стандарта, относятся также:

- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, требования к их заполнению, способ заверения документов, необходимых для получения услуг;
- форма заявления, образец заполнения;
- источник получения документов, необходимых для предоставления услуги (орган власти, организация и их местонахождение, контактные телефоны, адрес официального сайта, адрес электронной почты, режим работы), сроки действия соответствующих документов, сроки их предоставления и сведения о плате за их получение;
- основания для отказа в получении услуг и основания для их прекращения (приостановления);
- описание конечного результата предоставления услуг;
- порядок информирования о результате услуги;
- название и банковские реквизиты организации, принимающей плату за предоставление услуг; адреса нахождения ближайших организаций, в которых можно произвести оплату;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений в ходе предоставления услуг.

3.3.10. Консультирование заявителей по государственным, муниципальным и иным услугам, бесплатной юридической помощи, банкротству и юридическим услугам, а также информирование заявителей о результатах предоставления услуг в КАУ «МФЦ Алтайского края» может осуществляться в дистанционном формате посредством сервиса «МФЦ-онлайн» в виде консультирования и информирования в устной (видеосвязь) и письменной форме

в режиме реального времени, которое заявитель определяет самостоятельно в личном кабинете сервиса «МФЦ-онлайн». У заявителя также имеется возможность прикрепить фото/сканы всех документов в личном кабинете сервиса «МФЦ-онлайн» в целях предварительного их анализа работником МФЦ, дальнейшей предварительной записи заявителя на прием и рекомендациям по дальнейшим действиям.

Идентификация заявителя осуществляется посредством ЕСИА.

3.3.11. В случае если вопрос заявителя выходит за пределы компетенции работника МФЦ или связан с нетипичной ситуацией, заявитель должен быть проинформирован о возможности получения консультации в органе власти, к компетенции которого относится принятие соответствующего решения.

3.4. Требования к порядку консультирования (информирования) заявителей по телефону.

3.4.1. В КАУ «МФЦ Алтайского края» организован центр телефонного обслуживания (далее – ЦТО), с помощью которого заинтересованные лица могут получить ответы на вопросы относительно получения государственных и муниципальных услуг, указанные в п.п. 3.2.1., 3.2.3. настоящего Стандарта, а также иную информацию, касающуюся деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края», за исключением конфиденциальной информации.

3.4.2. При обращении в ЦТО предусмотрена возможность переадресации звонка на соответствующего работника МФЦ, в компетенцию которого входит разрешение вопроса, с которым обратился заявитель.

3.4.3. Операторами ЦТО являются работники КАУ «МФЦ Алтайского края».

3.4.4. При осуществлении консультирования (информирования) заявителей по телефону все работники КАУ «МФЦ Алтайского края», в том числе операторы ЦТО должны руководствоваться положениями Стандарта профессионального обслуживания заявителей (Приложение 1 к настоящему Стандарту).

3.5. Организация приема заявителей с использованием ЭСУО.

3.5.1. ЭСУО функционирует в течение всего времени приёма заявителей и исключает возможность её произвольного отключения работниками МФЦ. Количество выдаваемых талонов зависит от количества работников, осуществляющих прием по каждой услуге.

3.5.2. Технология приёма заявителей с помощью ЭСУО состоит из следующих этапов:

- получение заявителем самостоятельно или с помощью работника МФЦ талона (по требованию заявителя), который содержит фамилию, имя, отчество заявителя либо его представителя, краткое наименование услуги, дату и время регистрации заявителя в очереди, номер очереди с учетом среднего времени обслуживания согласно утвержденного количества окон для приема и выдачи документов, времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в соответствии с требованиями пункта 2.1., подпункта «б» пункта 18 Постановления Правительства РФ № 1376;

- ожидание заявителем приглашения к соответствующему работнику МФЦ, предоставляющему необходимую услугу;

- приглашение заявителя для получения услуги путем отображения на большом настенном дисплее (мониторе) номера очереди и номера окна, к которому приглашается заявитель с этим номером очереди, номер талона также отображается на малом дисплее, который монтируется на каждом окне приема. Данные, отображенные на дисплеях, дублируются голосовыми сообщениями (произносится номер очереди и номер окна, к которому приглашается заявитель).

3.5.3. После приглашения заявителя на приём к работнику способом, указанным в п. 3.5.2 настоящего Стандарта, заявителю необходимо подойти к соответствующему окну. Если после приглашения заявитель в соответствующее окно не обращается, данный номер очереди переходит в режим ожидания и приглашение повторяется еще не менее двух раз в течение 3-х минут после первичного приглашения. Если после третьего приглашения обращения в соответствующее окно не последовало, происходит вызов следующего заявителя.

В случае несоответствия фамилии, имени, отчества заявителя либо его представителя в талоне, документам, представленным заявителем либо его представителем при личном обращении к работнику МФЦ, осуществляющему прием документов, талон аннулируется.

3.5.4. Выдача талонов заявителям для подачи ими документов на получение услуг или получения документов по результатам оказания услуг осуществляется исходя из принципа один талон на получение одной услуги по одному пакету документов (или нескольких услуг в рамках одной жизненной ситуации) или результата оказания услуги (запрашиваемого документа или мотивированного отказа – вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов или документов по результатам предоставления нескольких услуг в рамках одной жизненной ситуации).

3.5.5. В условиях, когда ЭСУО не функционирует, распределение потоков заявителей организуется начальником сектора по работе с заявителями или руководителем филиала КАУ «МФЦ Алтайского края».

3.5.6. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.

3.6. Организация приема заявителей по предварительной записи.

3.6.1. По всем услугам, предоставляемым в КАУ «МФЦ Алтайского края», заявителям предоставлена возможность предварительно записаться на приём к специалисту:

- бесплатный федеральный номер 8-800-775-00-25;
- центр телефонного обслуживания: 8 (3852) 200-550 (плата взимается согласно тарифу вашего оператора связи);
- предварительная запись через официальный сайт КАУ «МФЦ Алтайского края» www.mfc22.ru;
- мобильное приложение «МФЦ Алтайского края» (доступно в RuStore);
- WhatsApp-консультант: 8-961-994-21-60 (только текстовые сообщения);
- Telegram-консультант: @mfc22_bot (только текстовые сообщения);
- виртуальный консультант на официальном сайте КАУ «МФЦ Алтайского края» www.mfc22.ru (в правом нижнем углу страницы);
- ВКонтакте (<https://vk.com/mfc22>).

3.6.2. При предварительной записи заявитель либо его представитель сообщают свою фамилию, имя, отчество, номер телефона, предмет обращения,

желаемое время предоставления документов и иную информацию, необходимую для предоставления услуги.

В случае несоответствия фамилии, имени, отчества заявителя либо его представителя в талоне, документа, представленным заявителем либо его представителем при личном обращении к работнику МФЦ, осуществляющему прием документов, талон аннулируется.

3.6.3. Предварительная запись осуществляется путем регистрации обращения заявителя либо его представителя на предварительную запись в ЭСУО, заявителю либо его представителю сообщается время приёма в МФЦ, при личном обращении заявителю либо его представителю выдается талон по требованию заявителя.

При осуществлении предварительной записи заявитель либо его представитель в обязательном порядке информируется о том, что в случае если после приглашения заявитель либо его представитель соответствующее окно не обращается, данный номер очереди переходит в режим ожидания и приглашение повторяется еще не менее 2 раз в течение 3-х минут после первичного ожидания. Если после третьего приглашения обращения заявителя либо его представителя в соответствующее окно не последовало, талон аннулируется и сотрудник МФЦ, осуществляющий прием документов, производит вызов следующего заявителя.

3.6.4. Заявители по предварительной записи приглашаются к обслуживанию в приоритетном порядке в соответствии со временем, на которое осуществлена запись, по мере высвобождения работника МФЦ, осуществляющего приём документов на предоставление соответствующей услуги.

IV. Порядок и формы контроля исполнения Стандарта

4.1. Текущий контроль соблюдения требований настоящего Стандарта осуществляется руководством КАУ «МФЦ Алтайского края».

4.2. Персональная ответственность работников МФЦ закреплена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3. Контроль полноты и качества соблюдения требований Стандарта включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятия решения и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) работников МФЦ.

4.4. Проверки полноты и качества соблюдения требований Стандарта осуществляются на основании приказа директора КАУ «МФЦ Алтайского края», могут носить плановый или внеплановый характер, а также проводиться по конкретному обращению заявителя.

Приложение 1
к Стандарту комфортности
предоставления государственных и
муниципальных услуг на базе краевого
автономного учреждения
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг Алтайского
края»

СТАНДАРТ
профессионального обслуживания заявителей

I. Организационно-нормативное обеспечение работы с заявителями

1.1. Стандарт профессионального обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в КАУ «МФЦ Алтайского края» (далее – Стандарт) и его филиалах разработан в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в КАУ «МФЦ Алтайского края» и его филиалах их доступности и комфортности условий при обращении заявителей.

1.2. Стандарт определяет функции работников КАУ «МФЦ Алтайского края» и его филиалов, выполняемые ими в ходе профессионального обслуживания заявителей, требования к порядку информирования и консультирования, сектору приема заявителей, сектору пользовательского сопровождения, а также к служебному поведению и внешнему виду работников КАУ «МФЦ Алтайского края» и его филиалов.

1.3. В целях организации работы с заявителями на работников КАУ «МФЦ Алтайского края» возлагаются следующие функции:

- консультирование (информирование) заявителей по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- регистрация запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- обработка информации, полученная из баз данных информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги и выдача заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашениями о взаимодействии и если иное не предусмотрено федеральным законом;
- уведомление заявителя о готовности выдачи результата предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя и документа, подтверждающего его полномочия;
- работа с обращениями и жалобами заявителей;
- формирование пакета документов, полученных от заявителя, результатов государственных и муниципальных услуг, иных документов (заявления, запросы,

справки, переписка), и передача их в орган власти, уполномоченных на предоставление соответствующей государственной и муниципальной услуги;

- мониторинг степени удовлетворенности заявителей качеством обслуживания, сбор и предоставление руководству МФЦ соответствующих отчетов по взаимодействию с заявителями;

- изучение законодательства Российской Федерации, относящегося к предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также обучение и повышение уровня знаний работников, в том числе с привлечением сотрудников органов власти.

1.4. Для создания и поддержания системы качественного обслуживания заявителей МФЦ обеспечивает наличие:

- квалифицированных работников, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию обслуживания заявителей;

- помещений для приема заявителей, соответствующих требованиям законодательства;

- заключение соглашений о взаимодействии с органами власти;

- предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами на основании соглашений о взаимодействии;

- современного компьютерного оборудования и программного обеспечения позволяющего обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационных систем МФЦ;

- досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) заявителей на действия (бездействие), а также решений, принимаемых работниками МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

1.5. С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы МФЦ:

- должностные инструкции работников;

- стандартные формы статистической отчетности;

- методические рекомендации.

II. Основные критерии и параметры взаимодействия с заявителями

2.1. Эффективный процесс взаимодействия с заявителями характеризуется следующими принципами:

- своевременность, единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

- индивидуальный подход к заявителям;

- достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с заявителями при оказании услуг являются:

- обеспечение качества приёма и выдачи документов на предоставление государственных и муниципальных услуг;

- обеспечение качества обслуживания заявителей.

2.3. Обслуживания заявителей в КАУ «МФЦ Алтайского края» основано на параметрах работы с заявителями.

2.3.1. Правила стандарта рассчитаны на то, что в каждом случае они подлежат применению исходя из сложившейся ситуации. Работник в своём лице представляет учреждение и отношение учреждения к заявителю.

2.3.2. Работник МФЦ должен оперативно и качественно обслуживать заявителя.

2.3.3. Работник МФЦ должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя.

2.3.4. Работник МФЦ всегда первым приветствует заявителя.

2.3.5. Работник МФЦ в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

2.3.6. Работник МФЦ относится ко всем заявителям спокойно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

2.3.7. Особое внимание следует уделять работе с жалобами (претензиями) заявителей, работнику МФЦ необходимо:

- внимательно выслушать заявителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;

- по требованию заявителя предоставить книгу отзывов и предложений.

2.3.8. Работник МФЦ должен уважать точку зрения заявителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет.

2.3.9. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем работник МФЦ должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что заявитель полностью понимает его.

2.3.10. При взаимодействии с заявителем работник МФЦ не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

2.3.11. Работник МФЦ во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

2.3.12. При невозможности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок самостоятельно ответить на вопросы заявителя, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.3.13. Работник МФЦ несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

III. Стандарт консультирования (информирования) заявителей по телефону

3.1. Общие требования к ведению телефонного разговора.

3.1.1. Работнику МФЦ следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы запрос каждого заявителя был разрешен, и у заявителя осталось приятное впечатление об учреждении.

3.1.2. Работнику МФЦ необходимо иметь возможность оперативно записать необходимую информацию.

3.1.3. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

3.1.4. Алгоритм начала телефонного разговора выглядит следующим образом:

- приветствие (доброе утро, день);
- название организации;
- представление (должность, Ф.И.О.);
- предложение помочь (Слушаю Вас. Чем я могу Вам помочь?)

3.1.5. В ходе телефонного разговора работнику МФЦ необходимо:

- следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы;

- говорить кратко, конкретно и по существу;

- из-за особенности телефонной связи необходимо четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал;

- если работник МФЦ не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить заявителя, во избежание недопонимания;

- выслушать заявителя, не перебивая его, при этом рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с заявителем посредством слов и междометий;

- если работник МФЦ не может сразу ответить на вопрос заявителя, рекомендуется записать номер телефона заявителя и перезвонить ему;

в конце общения поблагодарить заявителя за звонок.

3.1.6. Работник МФЦ в ходе телефонного разговора предоставляет стандартную информацию любому звонящему. Конфиденциальная информация не должна сообщаться по телефону (Федеральный Закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»).

3.1.7. При осуществлении исходящего вызова работнику МФЦ необходимо завершить попытки выйти на связь после четвертого сигнала телефонного аппарата.

3.2. Временные рамки информирования (консультирования) по телефону.

3.2.1. Рекомендуемая общая продолжительность телефонного разговора работника МФЦ с заявителем составляет не более 3 минут.

3.2.2. В целях экономии времени необходимо придерживаться следующей рациональной структуры телефонного разговора:

- начало разговора (взаимные представления) – 10 секунд;

- выяснение цели запроса заявителя (введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка или выслушивание информации от заявителя о цели его звонка) – 40 секунд;

- обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора – 2 минуты;

- завершение разговора, прощание – 10 секунд.

3.3. Внештатные ситуации

3.3.1. Если заявитель звонит во время разговора с посетителем, действия работника МФЦ могут быть такими:

- попросить позвонившего, немного подождать, не вешая трубку (если ваш очный разговор близок к завершению);

- попросить перезвонить через несколько минут;

- записать его телефон и перезвонить в удобное для обоих собеседников время.

3.3.2. Если для выяснения деталей информации, необходимой заявителю, нужно дополнительное время, действия работника МФЦ могут быть такими:

- записать телефон заявителя и пообещать перезвонить в удобное для обоих время (при этом, не спрашивая ничего лишнего, например, кто, что необходимо узнать и т.д.);

- попросить заявителя перезвонить через несколько минут.

3.3.3. Если работник МФЦ, которому звонит заявитель, временно отсутствует, действия другого работника могут быть такими:

- записать информацию, которую хочет оставить заявитель и пообещать передать ее соответствующему работнику при этом, не спрашивая ничего лишнего.

IV. Стандарт личного приема заявителей

4.1. Организация рабочего места и внешний вид работника МФЦ.

4.1.1. Работники МФЦ обязаны содержать в порядке свое рабочее место, на столе не должно быть документов, не относящихся к делу и других посторонних предметов.

4.1.2. Одежда и обувь работников МФЦ должна быть классического стиля, неяркой расцветки, соответствовать единому фирменному стилю «Мои документы» (одного кроя, без декоративных элементов, «светлый верх – темный низ, шейный платок для женщин и галстук для мужчин темно-коричневого цвета, бейдж с указанием фамилии, имени, должности).

4.1.3. Требования к внешнему виду и поведению работников МФЦ установлены в Корпоративном кодексе КАУ «МФЦ Алтайского края» и обязательны к соблюдению всеми работниками МФЦ.

4.2. Требования к ведению личного приема заявителей.

4.2.1. В служебном поведении работники МФЦ воздерживаются от:

- некорректного и грубого общения, возникновения конфликтных ситуаций;

- приема пищи, разговоров по телефону или с другими работниками по личным вопросам в рабочее время.

4.2.2. Необходимо быть одинаково внимательными ко всем заявителям, независимо от их запроса, внешности и возраста. Работник МФЦ должен демонстрировать доброжелательное отношение к заявителю манерой общения, улыбкой и т.п.

4.2.3. Недопустимо разглашение не связанных с их должностными обязанностями, информацию, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами, служебную информацию, ставшие им известными в связи с исполнением должностных обязанностей.

4.2.4. Недопустимо высокомерно-снисходительное отношение и проявление фамильярности по отношению к заявителям.

4.2.5. При обслуживании заявителя работник МФЦ обязан сохранять позитивный внутренний настрой.

4.2.6. Информирование работников МФЦ осуществляется в устной, письменной, электронной форме, в том числе посредством предоставления заявителям информационных материалов на бумажных носителях (памятки, квитанции для оплаты государственной пошлины, формы заявлений и другие).

4.2.7. Работнику необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с заявителем, даже если, по его мнению, заявитель не прав.

4.2.8. Работник МФЦ должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель, и предложить оптимальный вариант решения этого вопроса.

4.2.9. При обращении заявителя по вопросам, касающимся деятельности МФЦ, работник МФЦ должен дать исчерпывающую, правильную, актуальную информацию.

4.2.10. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов работнику необходимо:

- получить подтверждение, понял ли его заявитель;
- повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий заявителя;
- получить подтверждение, понял ли он заявителя;
- в случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

4.2.11. Работнику МФЦ рекомендуется предоставлять заявителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (например, перечни документов, дата следующего посещения, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и т.д.).

4.2.12. В случае появления конфликтного заявителя, работнику МФЦ необходимо по возможности вывести его из зоны общения с другими заявителями и приступить к решению вопроса, руководствуясь нормами Корпоративного кодекса КАУ «МФЦ Алтайского края». В случае невозможности разрешения конфликта самостоятельно работник МФЦ обязан пригласить руководство МФЦ.

4.2.13. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить заявителя за визит.

4.2.14. Работникам МФЦ необходимо принимать участие в мероприятиях, направленных на обучение и повышение квалификации в сфере предоставления услуг.

V. Стандарт обслуживания заявителей в секторе пользовательского сопровождения

5.1. В целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг в КАУ МФЦ «Алтайского края» в целях организации предоставления услуги по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме обеспечивается функционирование сектора пользовательского сопровождения.

5.2. Рабочие места сектора пользовательского сопровождения оборудуются персональными компьютерами с доступом к ЕПГУ, официальным сайтам органов государственной власти, иным информационным ресурсам для получения услуг в электронной форме.

5.3. В ходе оказания консультационной поддержки заявителя работником МФЦ не допускается выполнение каких – либо действий в личном кабинете заявителя на ЕПГУ.

5.4. Работники МФЦ обязаны осуществлять мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных заявителя при получении услуг в электронной форме на рабочих местах СПС.

Приложение 2
к Стандарту комфортности
предоставления государственных и
муниципальных услуг на базе краевого
автономного учреждения
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг Алтайского
края»

Правила посещения заявителями КАУ «МФЦ Алтайского края» и его филиалов

I. Общие положения

1.1. Настоящие правила посещения КАУ «МФЦ Алтайского края» и его филиалов (далее – Правила) расположенных на территории Алтайского края направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания заявителей.

Правила устанавливают права и обязанности заявителей, запреты и ограничения, не допускающих действий заявителей, которые могут привести к неблагоприятным последствиям.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 06.03.2006 №35-ФЗ «О противодействии терроризму», Федеральным законом от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности», Федеральным законом от 21.12.1994 №68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» и обязательны для всех заявителей МФЦ.

1.3. В случае необходимости Правила могут быть пересмотрены и дополнены.

1.4. Правила размещаются на информационном стенде в секторе информирования и ожидания, а также на официальном сайте КАУ «МФЦ Алтайского края» www.mfc22.ru.

1.5. Получение услуг в МФЦ заявителями осуществляется по талонам в порядке электронной очереди, которая позволяет оптимизировать управление очередями заявителей.

II. Права и обязанности заявителей

2.1. Заявители имеют права:

- посещать помещения и здания МФЦ и его филиалы в часы приема и пользоваться всеми услугами, предоставляемыми в МФЦ и его филиалах;
- получать консультацию по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- пользоваться услугами детской игровой зоной (при наличии) для временного пребывания детей.

2.2. Заявители обязаны:

- соблюдать Правила посещения МФЦ и его филиалов, правила техники безопасности, противопожарной безопасности;

- соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим заявителям, работникам МФЦ и его филиалов, не допускать действий, создающих опасность для окружающих и действий, которые могут привести к созданию экстремальной ситуации;

- бережно относиться к имуществу МФЦ и его филиалов соблюдать чистоту, тишину и порядок. В случае нарушения порядка и порчи имущества КАУ «МФЦ Алтайского края» и его филиалов заявитель несет ответственность согласно действующему законодательству;

- незамедлительно сообщать администраторам или работникам МФЦ и его филиалов о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей, захвата людей в заложники и в случаях возникновения задымления или пожара;

- при возникновении пожара и получении информации об эвакуации действовать согласно указаниям работников МФЦ и его филиалов, соблюдая спокойствие и не создавая паники, следуя к эвакуационному выходу в соответствии с планом эвакуации.

2.3. Заявителям запрещается:

- находиться в МФЦ и его филиалах в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, совершать действия, оскорбляющие человеческое достоинство и общественную нравственность;

- приносить с собой огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, токсичные, радиоактивные и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и режущие предметы и иные предметы, создающие угрозу безопасности сотрудников и заявителей;

- наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания без согласия (разрешения) МФЦ;

- громко и агрессивно разговаривать, использовать ненормативную лексику;

- оставлять в зданиях и помещениях МФЦ и его филиалов личные вещи и различные предметы без присмотра, мусор, а также совершать иные действия, нарушающие общественный порядок в МФЦ и его филиалах;

- входить в служебные и технические помещения, включать и выключать любое инженерно – техническое оборудование;

- проходить в здания и помещения МФЦ и его филиалы с животными, исключение составляют собаки – проводники (собака с комплектом снаряжения, которая сопровождает инвалида по зрению и на которую выдан документ, подтверждающий ее специальное обучение (паспорт установленного образца на собаку-проводника)).

III. Ответственность заявителей за нарушение настоящих Правил

3.1. В установленном законом порядке заявители несут ответственность за причинение имущественного вреда МФЦ и его филиалам.

3.2. За совершение противоправных действий на территории филиалов Алтайского края виновные лица несут административную и уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.