

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

18.08.2025

№130

г. Барнаул

**О внесении изменений в приказ
КАУ «МФЦ Алтайского края» от
18.07.2024 №150 «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. Внести изменения в приказ КАУ «МФЦ Алтайского края» от 18.07.2024 №150 «Об утверждении Стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КАУ «МФЦ Алтайского края» (далее – Приказ) следующего содержания:

1.1. из пункта 3.6.1 Раздела III. Требования к организации работы с заявителями по вопросам предоставления услуг Стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края», утвержденного Приказом (далее – Стандарт), исключить слова:

«- 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);»;

1.2. Раздел III. Стандарт консультирования (информирования) заявителей по телефону Стандарта профессионального обслуживания заявителей, содержащегося в приложении 1 к Стандарту, дополнить подразделами 3.4. Особенности работы с исходящими звонками, 3.5. Особенности обработки заявок по заказам «Обратного звонка» следующего содержания:

«3.4. Особенности работы с исходящими звонками.

3.4.1. Рекомендуемое время для совершения исходящих звонков – с 08:00 до 17:00 в рабочие будние дни. Ожидание ответа абонента не менее 4-5

гудков. Если дозвониться с первого раза не удалось, необходимо перезвонить не менее 3-х раз в течение 1 рабочего дня с перерывом между звонками не менее 1 часа.

3.4.2. После приветствия и представления уточните, может ли собеседник в данный момент говорить. Если собеседник занят, предложите перезвонить ему в другое время, уточните удобное время для звонка.

3.4.3. Если вы звоните собеседнику, с которым уже разговаривали или которому обещали перезвонить (например, после уточнения информации), напомните ему о себе, уточните круг обсуждаемых вопросов.

3.4.4. Объясните собеседнику цель своего звонка, при необходимости оговорите продолжительность разговора, возможно собеседник спешит.

3.4.5. После обсуждения вопроса подведите итоги, уточните, остались ли вопросы. Завершите разговор.

3.5. Особенности обработки заявок по заказам «Обратного звонка».

3.5.1. Услуга «Обратный звонок» представляет инструмент для дистанционного взаимодействия с заявителями. Позволяет посетителям сайта оставить заявку на обратный звонок при отсутствии возможности самостоятельного дозвона до МФЦ.

3.5.2. Преимущества услуги:

- экономия времени и ресурсов заявителя;
- повышение лояльности заявителей;
- улучшение качества обслуживания.

3.5.3. Заказ «Обратного звонка» возможен следующими способами:

- а) В «шапке» официального сайта КАУ «МФЦ Алтайского края» mfc22.ru заполнить форму «Заказать обратный звонок» (в режиме 24/7);
- б) Оставить заявку в сообщество МФЦ «ВКонтакте» <https://vk.com/mfc22> (в режиме 24/7).

3.5.4. По бесплатному федеральному номеру 8-800-775-00-25 или городскому номеру 8 (3852) 200-550, через Голосового помощника (в не рабочее время операторов Горячей линии МФЦ).

3.5.5. Если заказ на «обратный звонок» сделан до 15-00 рабочего дня, исходящий звонок осуществляется в этот же рабочий день. Если заказ на обратный звонок сделан после 15-00 рабочего дня, исходящий звонок может быть совершен как в текущий рабочий день, так и на следующий рабочий день. Заказ на «обратный звонок», оставленный в выходной день, обрабатывается в первый рабочий день, следующий за выходным.

3.5.6. Рекомендуемое время для совершения исходящих звонков – с 08:00 до 17:00 в рабочие будние дни. Ожидание ответа абонента не менее 4-5 гудков. Если дозвониться с первого раза не удалось, необходимо перезвонить не менее 3(трех) раз в течение 1 рабочего дня с перерывом между звонками не менее 1 часа.

3.5.7. После приветствия и представления уточните, с какой целью заявитель оставлял заявку, какова суть его вопроса. Примерные фразы: «Вы оставляли заявку на обратный звонок, чем я могу вам помочь?» или «Вы оставляли заявку на обратный звонок, какой вопрос Вас интересует?».

3.5.8. После обсуждения вопроса подведите итоги, уточните, остались ли вопросы. Не забудьте поблагодарить заявителя за уделенное время и

предложите дополнительную информацию или поддержку при необходимости. Завершите разговор.».

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

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

5. В остальном приказ КАУ «МФЦ Алтайского края» от 18.07.2024 №150 «Об утверждении Стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КАУ «МФЦ Алтайского края» с учетом изменений, утвержденных приказом КАУ «МФЦ Алтайского края» от 05.06.2025 №94/1 «О внесении изменений в приказ КАУ «МФЦ Алтайского края» от 18.07.2024 №150 «Об утверждении Стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КАУ «МФЦ Алтайского края», остается без изменения.

6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01.06.2025.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Е.А. Ключева