



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ (ГУБЕРНАТОРА)  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

от 05.09.2018

№ 545

г. Краснодар

**Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей  
в государственном автономном учреждении Краснодарского края  
«Многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Краснодарского края»**

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (прилагается).

2. Департаменту информационной политики Краснодарского края (Пригода) обеспечить опубликование (размещение) настоящего постановления на официальном сайте администрации Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и направление на «Официальный интернет-портал правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации (губернатора) Краснодарского края В.А. Швеца.

4. Постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Глава администрации (губернатор)  
Краснодарского края



В.И. Кондратьев

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением главы администрации  
(губернатора) Краснодарского края

от 05.09.2018 № 545

### СТАНДАРТ

#### **обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края»**

#### 1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее также – Стандарт, МФЦ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» и постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Постановление № 1376) в целях повышения уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ и устанавливает основные требования к обслуживанию заявителей работниками МФЦ (в том числе филиалов (офисов) и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ) (далее – работники МФЦ).

1.2. Для целей Стандарта применяются следующие понятия:

МФЦ – государственное автономное учреждение Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края», имеющее филиалы, расположенные на территории муниципальных образований Краснодарского края, в составе которых могут создаваться структурные подразделения: офисы, территориально обособленные структурные подразделения (далее – ТОСП);

услуга – государственная услуга федерального органа исполнительной

власти, территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда и его территориального органа, органа исполнительной власти Краснодарского края, предоставляемая в МФЦ в соответствии с перечнями, утвержденными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края, муниципальная услуга органа местного самоуправления Краснодарского края, предоставляемая в соответствии с муниципальными правовыми актами, услуга, предоставляемая в соответствии с пунктом 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением № 1376, при наличии заключенных соглашений о взаимодействии с МФЦ;

заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом (заявлением) о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

сектор информирования и ожидания – функциональный сектор (зона) МФЦ, отвечающий требованиям пунктов 8, 9 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением № 1376;

работник сектора информирования и ожидания – работник МФЦ, осуществляющий консультирование непосредственно в секторе информирования и ожидания;

сектор приема заявителей – функциональный сектор (зона) МФЦ, отвечающий требованиям пункта 10 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением № 1376;

работник сектора приема заявителей – работник МФЦ, осуществляющий работу непосредственно в окне, а также осуществляющий по запросу заявителя выезд к заявителю для приема заявлений и документов, доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг (далее для целей Стандарта – выездное обслуживание);

стойка информирования – специально оборудованное рабочее место работника МФЦ, расположенное в секторе информирования и ожидания, предназначенное для информирования и консультирования заявителей по вопросам предоставления услуг в МФЦ;

контактный центр – отдельная телефонная линия, предназначенная для информирования заявителей по вопросам, связанным с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

работник контактного центра – работник МФЦ, осуществляющий информирование заявителей по вопросам, связанным с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, посредством отдельной телефонной линии.

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

1.4. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем публикации на Едином портале многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.e-mfc.ru](http://www.e-mfc.ru)), а также размещения в местах обслуживания заявителей.

1.5. Предоставление услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципальных образований Краснодарского края, регламентирующими предоставление государственных и муниципальных услуг, а также в соответствии с соглашениями, заключенными между МФЦ и государственными органами, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов и их территориальными органами, предоставляющими государственные услуги, органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, предоставляющими муниципальные услуги, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

1.6. В целях эффективного обслуживания заявителей работниками МФЦ обеспечивается:

предоставление полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления услуг, в том числе об услугах, предоставляемых в электронной форме, в пределах компетенции работников МФЦ;

индивидуальный подход к заявителям.

1.7. Работник МФЦ руководствуется следующими принципами обслуживания заявителей:

оперативность и соответствие оказываемой услуги технологической схеме ее предоставления, стандарту ее предоставления;

вежливость и уважительность при общении с заявителем;

внимательность при рассмотрении вопроса заявителя.

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

1.9. На рабочем месте работника МФЦ не допускается размещение продуктов питания, личных вещей.

1.10. В присутствии заявителей работник сектора информирования и ожидания (работник сектора приема заявителей) не вправе разговаривать по мобильному телефону, общаться с другими работниками и иными лицами по вопросам, не относящимся к обращению заявителя, отвлекаться иным образом от рассмотрения его вопроса.

1.11. Работник сектора информирования и ожидания должен носить бейдж с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности в течение всего рабочего дня.

1.12. Работники МФЦ должны соблюдать деловой стиль в одежде.

## 2. Требования к приему и информированию (консультированию) заявителей

2.1. Прием и информирование (консультирование) заявителей при предоставлении услуг осуществляются в соответствии с утвержденным режимом работы МФЦ, предусматривающим скользящий график обеденных и технических перерывов, обеспечивающий непрерывность работы МФЦ с заявителями.

2.2. Обращение заявителей в МФЦ возможно как по предварительной записи, так и в порядке живой очереди. Предварительная запись осуществляется путем личного обращения заявителя в офис МФЦ, ТОСП, с использованием средств телефонной связи на телефонный номер контактного центра (при обращении заявителя в офис МФЦ), а также посредством Единого портала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.e-mfc.ru](http://www.e-mfc.ru)) (при обращении заявителя в офис МФЦ).

2.3. Информирование (консультирование) заявителей осуществляется следующими способами:

при личном обращении заявителя;

по письменному обращению заявителя;

по телефонному номеру контактного центра;

с использованием средств электронного информирования – информационных киосков (инфоматов) (при наличии);

с использованием Единого портала многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.e-mfc.ru](http://www.e-mfc.ru)).

2.4. При возникновении конфликтной ситуации работник сектора информирования и ожидания (работник сектора приема заявителей) должен привлечь к решению вопроса непосредственного руководителя (заместителя руководителя) либо иное уполномоченное лицо, определенное руководителем филиала МФЦ.

2.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременный прием или информирование (консультирование) двух и более заявителей одним работником сектора информирования и ожидания (работником сектора приема заявителей) не допускается, за исключением случаев, предусмотренных нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление соответствующих услуг.

2.6. Прием заявлений на предоставление услуг, информирование (консультирование), а также выдача готовых результатов предоставления услуг

осуществляются работниками сектора информирования и ожидания (работниками сектора приема заявителей) с использованием автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края и информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в целях предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с законодательством.

2.7. Заявителю разъясняется возможность получения дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе услуг, предоставляемых на платной основе.

2.8. Рассмотрение письменных (электронных) обращений заявителей, а также обращений по результатам личного приема по вопросам, связанным с исполнением требований Стандарта, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в порядке, установленном приказом руководителя МФЦ.

2.9. Время приема документов на предоставление услуги не должно превышать времени, установленного соответствующим нормативным правовым актом, регламентирующим предоставление государственной или муниципальной услуги.

2.10. По завершении процесса обслуживания заявителю в обязательном порядке предлагается оценить качество предоставления соответствующей услуги в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

2.11. Работник сектора информирования и ожидания (работник сектора приема заявителей) отказывает в обслуживании, если:

- запрашиваемые заявителем услуги не предоставляются в МФЦ;
- невозможно установить личность заявителя;
- заявитель не может выразить цель своего обращения в МФЦ.

### 3. Требования к телефонному обслуживанию заявителей контактными центрами

3.1. Работник контактного центра должен предоставлять информацию любому заявителю, позвонившему для получения консультации по вопросам предоставления услуг, в пределах компетенции МФЦ.

3.2. Информирование (консультирование) осуществляется работником контактного центра с использованием автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и

муниципальных услуг Краснодарского края и информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в целях предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с законодательством.

3.3. Работнику контактного центра не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

3.4. Работнику контактного центра необходимо:  
своевременно отвечать на входящий телефонный вызов;  
приветствовать позвонившего, представиться ему;  
соблюдать размеренный темп речи;  
говорить кратко, внятно, по существу;  
поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ в конце разговора.

3.5. Рекомендуемое время телефонного разговора – не более 10 минут.

#### 4. Требования к выездному обслуживанию заявителей

4.1. Выездное обслуживание заявителей осуществляется в рабочее время МФЦ в сроки, согласованные с заявителем.

4.2. Запись на выездное обслуживание осуществляется заявителем с использованием средств телефонной связи на телефонный номер контактного центра.

4.3. При выездном обслуживании работник сектора приема заявителей должен носить бейдж с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

4.4. Перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника осуществляется бесплатно, утвержден постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27 февраля 2015 года № 110 «Об утверждении порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно».

4.5. Размер платы за выездное обслуживание заявителей устанавливается органом исполнительной власти Краснодарского края, являющимся учредителем МФЦ.

4.6. Порядок осуществления выезда работника МФЦ к заявителю устанавливается приказом руководителя МФЦ.

#### 5. Особенности обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья

5.1. Обслуживание заявителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата

При получении сигнала звонка кнопки вызова персонала работник сектора информирования и ожидания (в ТОСП – работник сектора приема заявителей)

должен незамедлительно выйти и помочь заявителю добраться до стойки информирования либо окна для приема и выдачи документов (далее – окно).

В случае если здание, в котором расположено МФЦ, не приспособлено к потребностям заявителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, работник сектора информирования и ожидания (в ТОСП – работник сектора приема заявителей) осуществляет действия, предусмотренные собственником здания согласно требованиям статьи 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», для обеспечения доступа заявителя в помещение МФЦ, ТОСП либо, по желанию заявителя, организуется выездное обслуживание заявителя.

При обращении заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, в офис МФЦ, работник сектора информирования и ожидания, выяснив потребности заявителя, должен помочь ему взять талон на получение услуги в терминале электронной очереди и сопроводить до окна. При обращении заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, в ТОСП работник сектора приема заявителей, выяснив потребности заявителя, должен сопроводить его до окна.

Работник сектора информирования и ожидания (в ТОСП – работник сектора приема заявителей) по просьбе заявителя осуществляет помощь при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

#### 5.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей

При общении с незрячими и слабовидящими заявителями работнику сектора информирования и ожидания (в ТОСП – работнику сектора приема заявителей) необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

Выяснив потребности заявителя, обратившегося в офис МФЦ, работник сектора информирования и ожидания должен помочь ему взять талон на получение услуги в терминале электронной очереди, сопроводить до окна и рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество (при наличии) работника сектора приема заявителей. При обращении заявителя в ТОСП работник сектора приема заявителей, выяснив потребности заявителя, должен сопроводить его до окна, рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество (при наличии) работника сектора приема заявителей.

Работник сектора информирования и ожидания (в ТОСП – работник сектора приема заявителей) по просьбе заявителя осуществляет помощь при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

#### 5.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха

При обслуживании заявителя с нарушением слуха в офисе МФЦ работник сектора информирования и ожидания должен любым доступным способом обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон в терминале электронной очереди, сопроводить его до окна. При обращении заявителя с нарушением слуха в ТОСП работник сектора приема заявителей должен любым доступным способом



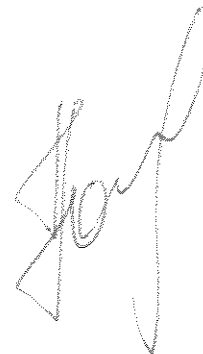
обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, сопроводить его до окна.

Работник сектора информирования и ожидания (в ТОСП – работник сектора приема заявителей) по просьбе заявителя осуществляет помощь при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

5.4. При обслуживании заявителей с другими нарушениями здоровья (со стойким расстройством функций организма, обусловленным заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящими к ограничению жизнедеятельности) работник сектора информирования и ожидания, выяснив потребности заявителя, обратившегося в офис МФЦ, должен помочь ему взять талон в терминале электронной очереди и сопроводить до окна, обеспечив взаимодействие с заявителем с учетом его индивидуальных особенностей и состояния здоровья. При обращении заявителя в ТОСП работник сектора приема заявителей, выяснив потребности заявителя, должен сопроводить его до окна, обеспечив взаимодействие с заявителем с учетом его индивидуальных особенностей и состояния здоровья.

5.5. Завершив обслуживание заявителя с ограниченными возможностями здоровья, работник сектора информирования и ожидания (работник сектора приема заявителей) должен уточнить, не остались ли у него какие-либо вопросы, и сопроводить к выходу из помещения МФЦ.

Руководитель департамента  
информатизации и связи  
Краснодарского края



Е.В. Юшков