

**Муниципальное казённое учреждение  
«Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных  
услуг населению Петровского района»**

« 12» марта 2018 г.

**ПРИКАЗ**

№ 8

**Об утверждении правил обслуживания заявителей  
в МКУ «МФЦ Петровского района»**

Во исполнение требований Федерального закона РФ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", на основании Устава, руководствуясь Федеральным законом от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции», Указом Президента Российской Федерации от 02.04.2013г №309 «О мерах по реализации отдельных положений Федерального закона «О противодействии коррупции», методическими рекомендациями по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции, утверждённых Министерством труда и социальной защиты 08.11.2013 года, в соответствии с требованиями ФЗ №210-ФЗ от 27.07.2010, постановления Правительства РФ № 1376 от 22.12.2012, закона Тамбовской области от 04.07.2012 № 166-З, поддержания единого корпоративного стиля и делового имиджа учреждения в соответствии с Руководством по фирменному стилю, созданному России.

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила обслуживания заявителей МКУ «МФЦ Петровского района» (Приложение) .
2. Директору ознакомить всех работников МКУ «МФЦ Петровского района» под роспись с Правилами обслуживания заявителей МКУ «МФЦ Петровского района» .
3. Приказ вступает в силу со дня подписания.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МКУ «Многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг населению  
Петровского района»

\_\_\_\_\_ М.В. Рыбина

С приказом МКУ «МФЦ Петровского района» от 12 марта 2018 г. № 8 ознакомлены:

**Правила обслуживания заявителей муниципального казённого  
учреждения «Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг населению Петровского  
района»**

**I. Общие положения.**

1.1. Настоящие Правила обслуживания заявителей муниципального казённого учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Петровского района (далее – Правила) регулируют отношения между посетителями и работниками муниципального казённого учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Петровского района» (далее МФЦ), в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Петровском районе Тамбовской области.

1.2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:  
«операционный зал МФЦ» - помещение МФЦ, предназначенное для обслуживания заявителей и разделенное на функциональные сектора: сектор информирования, сектор ожидания и сектор приема заявителей, сектор дополнительных услуг;

«служебное помещение МФЦ» - помещение МФЦ, не предназначенное для обслуживания заявителей»;

«услуги» - государственные (муниципальные) услуги, а также услуги иных организаций, предоставление которых организовано на базе МФЦ согласно соглашениям о взаимодействии с соответствующими органами власти (в т.ч. услуги по приему заявлений о выдаче универсальной электронной карты, подтверждению учетной записи в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»(ЕСИА));

«дополнительные услуги» - банковские услуги (банкомат), нотариальные и юридические услуги, копировально-множительные услуги и прочие услуги, оказываемые в помещении МФЦ за плату, в том числе сторонними организациями;

«сайт МФЦ» - официальный сайт МФЦ Тамбовской области, адрес сайта - <http://mfc.tmbreg.ru/>;

«посетитель» - лицо, лично обратившееся в операционный зал МФЦ по вопросам оказания

государственных и муниципальных услуг, а также получения дополнительных услуг;

«получатель услуги» - физическое или юридическое лицо, обратившее с непосредственно либо через своего представителя в МФЦ по вопросам предоставления услуг;

«заявитель» - посетитель МФЦ, обратившийся в операционный зал МФЦ за получением консультации, подачей и (или) получением документов по услугам, оказываемым на базе МФЦ;

«представитель» - физическое лицо, представитель заявителя, действующий по просьбе заявителя, обратившийся в МФЦ с запросом о предоставлении услуги, оказываемой на базе МФЦ, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

«работник» - лицо, состоящее в МФЦ в трудовых отношениях и выполняющие свои обязанности в соответствии с должностной инструкцией;

1.3. Предоставление государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ организовано

путем:

- предоставления устной консультации о порядке предоставления услуг, перечне необходимых документов, сроках, возможных результатах услуги в зависимости от жизненной ситуации;
- осуществления приема заявлений и документов на оказание услуг;
- осуществления выдачи результата оказания услуг;
- информирования о ходе предоставления услуги;
- осуществления выдачи результата услуги, не предусматривающего подачи заявления;
- осуществление выдачи заявителю сведений из информационных систем ОГВ, предоставляющих услуги, в виде справок (выписок), заверяемых уполномоченным сотрудником МФЦ.

Для непосредственного исполнения, заявления и документы подлежат передаче в соответствующий территориальный орган федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, региональный орган власти, в администрацию Петровского района. В случаях, установленных соглашениями о взаимодействии с органами власти, предоставление государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ осуществляется в виде устного информирования и (или) консультирования, без осуществления приема заявлений и документов на оказание услуг и документооборота с уполномоченными органами власти.

1.4. МФЦ обслуживает заявителей под утвержденным Министерством экономического развития Российской Федерации брендом «Мои Документы», под которым ведут свою деятельность многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Российской Федерации. Помещения центров «Мои Документы» оформлены в едином стиле, в соответствии с брендбуком, утвержденным Министерством экономического развития Российской Федерации.

1.5. Прием посетителей в МФЦ осуществляется при их личном обращении в операционный зал МФЦ, расположенный по адресу: 309070 Тамбовская область, Петровский район, с. Петровское, ул. Кооперативная, д.7, или в ТОСП, расположенные по адресам: Шехмань, ул. Первомайская, д.63; с.Волчки, ул.Советская, д.47, в соответствии с установленным в МФЦ графиком приема посетителей.

1.6. МФЦ осуществляет свою деятельность по организации предоставления услуг бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и плат, в случаях, предусмотренных законодательством. Оплата государственных пошлин и плат производится заявителем самостоятельно через любую банковскую организацию.

1.7. Плата за предоставление дополнительных услуг взимается в порядке, определенном сторонними организациями, предоставляющими данные услуги. Плата за предоставление дополнительных услуг МФЦ устанавливается отдельными внутренними локальными актами.

1.8. МФЦ осуществляет прием заявителей только по услугам, оказываемым на базе МФЦ.

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

2.0. Обслуживание посетителей производится в пределах операционного зала. Посетителям запрещено находиться в служебных помещениях.

2.1. В целях контроля качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ ведется видео- и аудиозапись через видео-камеры, установленные в окнах и в операционном зале.

## **II. Права и обязанности заявителей и работников.**

### **2.1. При обращении в МФЦ заявитель имеет право:**

2.1.1. Самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами, размещенными в операционном зале и информацией, размещенной в информационных киосках в операционном зале;

2.1.2. При обращении к администратору получить в устной форме общую информацию об услугах, режиме работы МФЦ, порядке обслуживания посетителей, порядке предоставления дополнительных услуг.

2.1.3. Получить устную консультацию по интересующим его услугам при обращении к консультантам в окна в установленном настоящими Правилами порядке.

2.1.4. Подать документы на получение необходимой ему услуги и получить результат предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством, требованиями, утвержденными административными регламентами и соглашениями о взаимодействии МФЦ и органов власти и организаций, уполномоченных на оказание соответствующих услуг и настоящими Правилами.

2.1.5. Получить дополнительные услуги, предоставляемые сторонними организациями в установленном ими порядке, получить дополнительные услуги МФЦ, в порядке, установленном отдельными внутренними локальными актами МФЦ.

## **2.2. При обращении в МФЦ заявитель обязан:**

2.2.1. Соблюдать установленные настоящим Правилами требования к порядку обслуживания посетителей.

2.2.2. Неукоснительно выполнять требования работников в случае возникновения угрозы жизнедеятельности людей, а также порчи имущества МФЦ.

2.2.3. Не допускать демонстрации неуважения к работникам, посетителям и иным лицам, находящимся в здании МФЦ, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали.

## **2.3. Работник имеет право:**

2.3.1. Отказать в оформлении услуги, если:

- запрашиваемая заявителем услуга не оказывается на базе МФЦ;

- невозможно идентифицировать заявителя в порядке, установленном п 1.8. настоящих

Правил.

При этом, по требованию заявителя может быть выдано уведомление по форме, которая приведена в приложении № 1, а также может быть оказано устное консультирование заявителя.

2.3.2. Приостановить обслуживание в случае нарушения заявителем п. 2.2.3 настоящих Правил, до времени его устранения заявителем.

2.3.3. Вызвать охрану в случаях оскорбления личности, угрозы жизни, неадекватного поведения заявителя, а также при обращении заявителя в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. При этом сотрудник охранного агентства, с которым заключен договор на оказание услуг, имеет право осуществить вызов сотрудников органов общественного порядка для составления протокола о правонарушении (ст.20.21 КоАП РФ «Появление в общественных местах в состоянии опьянения», ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»).

## **2.4. Работник обязан:**

2.4.1. При обслуживании посетителей соблюдать Положение МФЦ Петровского района, Регламент МФЦ Петровского района, должностную инструкцию, Положение о порядке обработки, защиты и уничтожения персональных данных при предоставлении государственных, муниципальных услуг, кодекс этики сотрудников МФЦ Петровского района, иные локальные нормативные акты МФЦ и настоящие Правила.

## **III. Настройка системы электронного управления очередью.**

3.1 Процесс обслуживания посетителей МФЦ осуществляется посредством системы электронного управления очередью, для чего в зале МФЦ устанавливается:

В операционном зале установлен специальное информационное табло, система голосового оповещения. Рабочее место администратора оборудуется пультом администратора электронной очереди, рабочие места универсальных специалистов оборудуются пультом оператора электронной очереди.

3.2. На талоне электронной очереди указываются: номер талона с указанием префикса, дата и время его выдачи; дата и время, на которые осуществлена запись; количество посетителей очереди, цель обращения, а также фамилия, имя и отчество (при наличии) посетителя в случае обращения в МФЦ по предварительной записи, осуществляемой в установленном настоящими Правилами порядке.

3.3. В целях обеспечения комфортности и равных условий обслуживания посетителей вне зависимости от цели их обращения, соблюдения установленных стандартов обслуживания, регулирования потока посетителей в МФЦ осуществляется распределение возможных целей

обращений в электронной очереди между видами услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ с установлением следующих параметров:

- группа услуг, к которой относится цель обращения, отражаемая для выбора цели обращения в общем меню терминала электронной очереди;
- наименование цели обращения;
- префикс талона;
- общий период времени выдачи талонов (в рабочий день) по цели обращения;
- лимит на количество выдаваемых в порядке очередности по цели обращения талонов электронной очереди в рабочий день;
- лимит на количество талонов электронной очереди, выдаваемых (регистрируемых) в порядке предварительной записи по цели обращения (в рабочий день);
- нормативная длительность обслуживания по конкретной цели обращения;
- расписание выдачи талонов;
- разрешенные виды услуг для консультирования и (или) подачи документов по цели обращения.

Методика расчетов параметров целей обращения, устанавливаемых в электронной очереди, приведена в приложении №3 к настоящим Правилам.

#### **IV. Порядок обслуживания посетителей.**

##### **4.1. Общие требования к обслуживанию посетителей МФЦ.**

4.1.1. Прием посетителей в МФЦ осуществляется по следующему режиму (графику):

Понедельник: с 08-00 до 15-30, с 12.00 - 13.00 перерыв;

Вторник: с 08-00 до 15-30, с 12.00 - 13.00 перерыв;

Среда: с 08-00 до 15-30, с 12.00 - 13.00 перерыв;

Четверг: с 08-00 до 15-30, с 12.00 - 13.00 перерыв;

Пятница: с 09-00 до 15-30, с 12.00 - 13.00 перерыв;

Суббота: с 08-00 до 13-00, без перерыва;

Воскресенье: выходной

##### **ТОСП Шехманское**

Понедельник: не приёмный день

Вторник: с 08-00 до 16-00, с 12.00 - 13.00 перерыв;

Среда: с 08-00 до 16-00, с 12.00 - 13.00 перерыв;

Четверг: с 08-00 до 16-00, с 12.00 - 13.00 перерыв;

Пятница: не приёмный день

Суббота: выходной

Воскресенье: выходной

##### **ТОСП Волчковское**

Понедельник: с 8-00 до 15.30

Вторник: не приёмный день

Среда: не приёмный день

Четверг: не приёмный день

Пятница: не приёмный день

Суббота: выходной

Воскресенье: выходной

4.1.2. Открытие дверей МФЦ для посетителей осуществляется за 5 минут до начала рабочего времени.

4.1.3. Закрытие дверей МФЦ для входа посетителей осуществляется в 16:00 часов. При этом выход посетителей.

4.1.4. В целях соблюдения трудового законодательства и обеспечения комфортных и равных условий обслуживания посетителей приказом руководителя МФЦ может быть установлен иной режим приема посетителей МФЦ.

4.1.5. Вызов посетителей в окна осуществляется в порядке, определяемом системой электронной очереди.

4.1.6. Обслуживание посетителей в окнах консультантами МФЦ осуществляется при совпадении сведений о посетителе, указанными в пульте оператора электронной очереди с предъявленным посетителем талоном электронной очереди (номер и дата выдачи талона электронной очереди/назначенные дата и время приема, цель обращения) либо при совпадении

фамилии, имени и отчества (при наличии) посетителя, указанными в пульте оператора электронной очереди, с названными посетителем фамилией, именем и отчеством (при наличии).

Идентификации посетителя по фамилии, имени и отчеству (при наличии), указанными в электронной очереди, с предъявляемыми посетителем документами, удостоверяющими его личность не производится.

4.1.7. В целях увеличения пропускной способности МФЦ, обеспечения равных и комфортных условий обслуживания всем посетителям МФЦ приказом руководителя МФЦ может быть определен перечень услуг, прием посетителей по которым осуществляется только в случае прохождения полной идентификации посетителя (совпадение сведений о посетителе, зарегистрированном в электронной очереди, с предъявляемым посетителем документом, удостоверяющим его личность).

## **4.2. Порядок выдачи талонов электронной очереди в помещении МФЦ.**

4.2.1. При обращении в операционный зал МФЦ с целью получения консультации об условиях и порядке предоставления услуг на базе МФЦ или подачи документов на получение услуг на базе МФЦ посетитель самостоятельно берет талон электронной очереди в соответствии с целью обращения, указанной на терминале электронной очереди.

При возникновении затруднений в выборе цели обращения или работе с терминалом электронной очереди посетитель вправе обратиться к администратору. При этом администратор обязан выяснить конкретную цель обращения заявителя, в том числе с использованием данных в АИС МФЦ.

В случае технической неисправности терминала электронной очереди на месте администратора устанавливается резервный термопринтер, функционально заменяющий терминал электронной очереди и позволяющий администратору выдавать талоны заявителям.

4.2.2. В целях обеспечения равных условий получения услуг на базе МФЦ посетитель имеет право взять **не более одного талона электронной очереди по каждой цели обращения за один раз.**

4.2.3. Посетитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно в секторе ожидания. Информирование об очереди осуществляется путем голосового оповещения и электронного табло в зале МФЦ с указанием номера талона электронной очереди и назначенного окна приема посетителей.

4.2.4. Выдача талонов электронной очереди прекращается с истечением периода времени, предусмотренного параметрами цели обращения для выдачи (в рабочий день) по конкретной цели обращения.

4.2.5. В целях обеспечения комфортных условий посетителей МФЦ и соблюдения правил безопасности нахождения в помещениях МФЦ руководителем МФЦ может быть установлено ограничение по количеству выдаваемых талонов электронной очереди.

4.2.6. Если в очереди находится количество посетителей более расчетного значения, определяемого в соответствии с установленными настоящими Правилами предельным временем обслуживания посетителей, количеством открытых для приема, временем окончания рабочего дня, администратор принимает решение о прекращении выдачи талонов электронной очереди независимо от того, достигнут лимит выдачи талонов или нет, путем установления стоп-листа. Решение администратора доводится до директора МФЦ.

## **4.3. Порядок предварительной записи для обращения в МФЦ.**

4.3.1. В целях удобства обслуживания посетителей при обращении в МФЦ устанавливается преимущественный прием посетителей в порядке предварительной записи.

4.3.2. В целях предоставления гражданам возможности подачи документов в день обращения, предусматривается определенное количество талонов электронной очереди, дающих право подачи документов по той или иной цели в день обращения.

4.3.3. Предварительная запись осуществляется:

- при обращении гражданина в операционный зал МФЦ через терминалы электронной очереди (по режиму работы операционного зала МФЦ);
- при обращении (звонке) гражданина в МФЦ по номеру 20-9-45 или 20-3-48
- через сайт сети МФЦ Тамбовской области <http://mfc.tmbreg.ru/>.

4.3.4. При обращении в операционный зал МФЦ с целью предварительной записи для обращения в МФЦ посетитель самостоятельно осуществляет предварительную запись через терминал электронной очереди или через администратора в случае неисправности терминала. При осуществлении предварительной записи гражданин выбирает нужную ему цель обращения и дату/время из предлагаемых вариантов, в случаях, установленных отдельными локальными

актами МФЦ посетитель должен ввести фамилию, имя (при наличии) отчество заявителя. По завершению предварительной регистрации посетителю выдается талон электронной очереди с указанием номера талона электронной очереди, назначенных даты и времени, в которое заявитель должен подойти в МФЦ.

При возникновении затруднений при работе с терминалом электронной очереди посетитель вправе обратиться к администратору.

#### **4.5. Требования к обслуживанию посетителей.**

4.5.1. Обслуживание посетителей МФЦ в окнах осуществляется только после вызова посетителя консультантом в соответствии с талоном электронной очереди.

4.5.2. Время ожидания посетителя после вызова не превышает 2 минут. Если вызываемый посетитель не подошел в течение 2 минут, универсальный специалист повторно вызывает посетителя и ожидает его появления в течение 2 минут. Если по истечении 2 минут после повторного вызова посетитель не подошел, специалист пропускает этого посетителя. Талон электронной очереди не подошедшего посетителя автоматически откладывается на 15 минут, по истечении которых совершается автоматическое повторное направление на обслуживание к первому освободившемуся специалисту по нужной цели обращения. Талон электронной очереди откладывается не более 1 раза. Если после повторного направления на обслуживание, посетитель не подошел в течение 2 минут, консультант пропускает этого посетителя. Далее талон электронной очереди удаляется из электронной очереди. Посетителю, который по каким-либо причинам пропустил свою очередь, может быть предложено, получить новый талон электронной очереди, либо записаться на прием в установленном настоящими Правилами порядке.

4.5.3. В целях обеспечения комфортных условий обслуживания посетителей в окнах приема и выдачи документов устанавливается ограничение по количеству одновременно находящихся в нем посетителей – не более 2 человек, за исключением нахождения в них лиц с детьми до 7 лет, а также людей с дисфункциями (незрячие, глухонемые).

4.5.4. **Недопустимо обслуживание посетителя в разных окнах одновременно.** В случае обнаружения данного факта, консультант ведущий прием предупреждает об этом посетителя. Посетитель вправе продолжить прием в одном из окон. После выбора посетителем окна для дальнейшего приема, консультант, чье окно было освобождено, завершает текущий сеанс обслуживания и вызывает следующего посетителя.

4.5.5. Работникам **запрещено** принимать от посетителей и передавать посетителям любые пакеты, документы, вещи и иные предметы, за исключением заявлений и документов, принимаемых и передаваемых заявителям в процессе оказания им услуг на базе МФЦ.

4.5.6. В рамках одного талона электронной очереди, полученного в порядке очередности либо зарегистрированного по предварительной записи, ведется обслуживание одного посетителя, либо посетителей, объединенных семейными/родственными узами и(или) одной жизненной ситуацией, но при этом возможен прием заявлений в отношении количества лиц, не более предусмотренного для конкретной цели обращения и длительность приема не превышает регламентное время обслуживания, установленное для конкретной цели обращения.

### **V. Обслуживание посетителей при наступлении внештатных ситуаций.**

5.1. При наступлении внештатных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания посетителя, сотрудники МФЦ руководствуются локальными актами МФЦ в сфере обеспечения безопасности жизнедеятельности (положение по пожарной безопасности, положение по охране труда, инструкция по оказанию первой медицинской помощи пострадавшим).

5.2. В случае отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (система электронного управления очередью, автоматизированная информационная система МФЦ, компьютеры на рабочих местах консультантов) на период времени до 15 минут, прием посетителей не ведется, за исключением лиц, уже обслуживающихся в окнах приема. Талоны электронной очереди не выдаются.

5.3. В случае отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (система электронного управления очередью, автоматизированная информационная система МФЦ, компьютеры на рабочих местах универсальных специалистов) на период времени от 15 до 30 минут, прием

посетителей не ведется, за исключением лиц, уже обслуживающихся в окнах приема. Талоны электронной очереди не выдаются. **Операционный зал МФЦ закрывается для посещения.**

5.4. Заявителей, которые записались на прием документов по предварительной записи, универсальные специалисты обязаны проконсультировать с использованием раздаточного материала, размещенного на стенде в операционном зале. При этом специалисты запрашивают у заявителей контактные данные для последующей связи.

5.5. В целях соблюдения установленного порядка очередности при возобновлении рабочего процесса при включении электроэнергии, устранения технических неполадок заявители, чье время обслуживания совпало с периодом отключения электроэнергии, могут быть обслужены не ранее следующего рабочего дня.

## **VI. Заключительные положения**

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения.

6.2. Настоящие Правила подлежат переутверждению не реже 1 раза в 3 года и в случаях внесения в содержание существенных изменений и дополнений.

6.3. Настоящие Правила подлежат размещению в операционном зале МФЦ.

6.4. Директор МФЦ обязан ознакомить всех сотрудников МФЦ с правилами обслуживания заявителей.