

Государственное автономное учреждение Краснодарского края
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края»
(ГАУ КК «МФЦ КК»)

ул. Коммунаров, д. 276/2, г. Краснодар, 350020, Тел. 8(861) 299-83-01

Эл. почта: mfc@mfc.krasnodar.ru, Сайт: e-mfc.ru

ОКПО 20936732, ОГРН 1132310009611, ИНН/КПП 2310173039/231001001

Дата 07.08.2019

№ 03-14/225

г. Краснодар

ПРИКАЗ

Об утверждении Регламента организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Краснодарского края государственным автономным учреждением Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края»

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в государственном автономном учреждении Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее – ГАУК КК «МФЦ КК»), а также установления единых правил обслуживания заявителей работниками ГАУ КК «МФЦ КК» при организации предоставления ГАУ КК «МФЦ КК» государственных и муниципальных услуг на территории Краснодарского края **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Регламент организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Краснодарского края государственным автономным учреждением Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее – Регламент) в редакции Приложения к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ ГАУ КК «МФЦ КК» от 09.07.2018 № 03-14/41 «Об утверждении Регламента взаимодействия с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Краснодарского края государственным автономным учреждением Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края».

3. Руководителям структурных подразделений ГАУ КК «МФЦ КК», в том числе филиалов ГАУ КК «МФЦ КК», обеспечить исполнение настоящего приказа и ознакомление с настоящим Приказом подчиненных работников ГАУ КК «МФЦ КК».

4. Отделу организации предоставления государственных и муниципальных услуг ГАУ КК «МФЦ КК» (Малов А.Г.) опубликовать настоящий приказ на едином портале многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.e-mfc.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор



В.В. Середа

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

приказом ГАУ КК «МФЦ КК»

от 07.08.2019 года № 03-14/225

РЕГЛАМЕНТ

**организации предоставления государственных
и муниципальных услуг на территории Краснодарского края
государственным автономным учреждением Краснодарского края
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг Краснодарского края»
(далее - Регламент)**

г. Краснодар
2019

Оглавление

№ п/п	Наименование	Страница
1	Назначение Регламента	3
2	Область применения Регламента	3
3	Ответственность	3
4	Нормативные документы	3-5
5	Основные понятия и сокращения, используемые в Регламенте	5-9
6	Регламент доступности и комфортности здания МФЦ	9
6.1	Требования к размещению и помещениям МФЦ	9
6.2	Требования к режиму работы филиалов МФЦ	9-10
7	Регламент качества организации и предоставления государственных и/или муниципальных услуг в МФЦ	10-27
7.1	Параметры качества	10-11
7.2	Требования к взаимодействию с заявителями	11
7.3	Требования к обслуживанию заявителей	12-13
7.4	Требования к использованию электронной очереди	13-14
7.5	Требования к использованию предварительной записи	14-15
7.6	Требования к сектору информирования и ожидания	15-16
7.7	Требования к работнику сектора информирования и ожидания	16-17
7.8	Требования к сектору приема заявителей	17
7.9	Требования к работнику сектора приема заявителей	17-21
7.10	Требования к работнику сектора контрольно-аналитической работы	21-22
7.11	Требования к обслуживанию заявителей с ограниченными возможностями здоровья	23-24
7.12	Требования к обслуживанию заявителей, создающих конфликтные ситуации	24
7.13	Требования к обслуживанию заявителей при наступлении нештатных ситуаций	24
7.14	Требования к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и/или муниципальных услуг	24-25
7.15	Требования к выездному обслуживанию заявителей	25
7.16	Требования к общению с гражданами по телефону контактного центра	25-26
7.17	Требования к организации приема обращений от заявителей	26
7.18	Требования к имиджу работника филиала МФЦ	26-27
8	Регламент организации документооборота и хранения документов	27
9	Регламент деятельности руководителя филиала МФЦ/заместителя руководителя филиала МФЦ	27-28
	Приложение 1 «Примерный перечень документов, удостоверяющих личность заявителя (представителя)»	29-30
	Приложение 2 «Заявление о возврате документов без рассмотрения ГАУ КК «МФЦ КК»	31
	Приложение 3 «Требования к внешнему виду работников МФЦ»	32-34

1. Назначение Регламента

1.1. Регламент устанавливает порядок взаимодействия всех работников государственного автономного учреждения Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» (далее - МФЦ), включая его филиалы, с заявителями, обратившимися за получением государственных и муниципальных услуг, и органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги по принципу «одного окна» на базе МФЦ с учетом требований стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг, технологических схем по предоставлению государственных и/или муниципальных услуг, а также соглашений о взаимодействии (далее – Регламент).

1.2. Регламент разработан в целях обеспечения:

1) соблюдения требований к организации предоставления государственных и/или муниципальных услуг;

2) повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и/или муниципальных услуг заявителям;

3) повышения степени удовлетворенности заявителей за счет повышения качества организации предоставления государственных и/или муниципальных услуг;

4) соблюдения требований комфортности и доступности для получателей государственных и/или муниципальных услуг, установленных законодательством Российской Федерации;

5) профессионального обслуживания заявителей.

2. Область применения Регламента

2.1. Настоящий Регламент обязателен для соблюдения всеми работниками МФЦ вне зависимости от занимаемой должности и форм заключения договоров (трудовой, гражданско-правовой договор и т.д.).

2.2. Регламент доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем публикации на едином портале МФЦ (www.e-mfc.ru), а также размещается в местах обслуживания заявителей (сектор информирования и ожидания), и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

3. Ответственность

3.1. Текущий контроль соблюдения Регламента работниками МФЦ осуществляется директором МФЦ, а также работниками МФЦ в части своей компетенции.

3.2. Работники МФЦ несут персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение требований, изложенных в Регламенте, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Нормативные документы

4.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Конституцией Российской Федерации.

2) Гражданским кодексом Российской Федерации.

3) Трудовым кодексом Российской Федерации.

