



Дата 10.03.2022

№ 054

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»

ул. Генерала Белика, д.12,  
г. Чита  
тел.: 8 (3022) 28-20-18  
[info@mfc-chita.ru](mailto:info@mfc-chita.ru)  
[www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru)

**Об утверждении правил посещения центров «Мои документы» КГАУ «МФЦ Забайкальского края»**

В целях обеспечения безопасного и комфортного пребывания посетителей при посещении филиалов и территориально обособленных структурных подразделений КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее - Центры «Мои документы», УМФЦ), установления прав и обязанности посетителей, ряда запретов и ограничений, не допускающих действий посетителей, которые могут привести к неблагоприятным последствиям при посещении центров «Мои документы», -

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемые к настоящему приказу Правила посещения центров «Мои документы» КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Правила).
2. Директорам (и.о. директоров) филиалов и офисов УМФЦ, начальникам межрайонных отделов филиала УМФЦ по г. Чите, главным менеджерам филиалов УМФЦ, менеджерам 1 категории офисов УМФЦ:
  - 2.1. Организовать работу Центров «Мои документы» в соответствии с настоящими Правилами.
  - 2.2. Разместить настоящие Правила в секторе информирования и ожидания посетителей.
3. Общему отделу (Венедиктова Н.Н.):
  - 3.1. Ознакомить с настоящим приказом всех работников УМФЦ;
  - 3.2. Разместить Правила на официальном сайте УМФЦ.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора

А.В. Коновалов

Согласовано: по электронному реестру

Ознакомлены: по реестру



Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»  
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, эл. почта: [info@mfc-chita.ru](mailto:info@mfc-chita.ru), сайт: [www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru)  
ИНН 7535002338. КПП 75350

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора КГАУ «МФЦ Забайкальского края»

  
\_\_\_\_\_ А.В. Коновалов

« 10 » марта 2022 года

## Правила посещения

### Центров «Мои документы» КГАУ «МФЦ Забайкальского края»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила Центров «Мои документы» КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – Правила) направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания посетителей в здании центров «Мои документы» при получении государственных (муниципальных) и иных услуг (далее – услуги).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, постановлением Правительства Забайкальского края от 24.10.2017 N 434 «Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края, иными нормативными правовыми актами и локальными документами УМФЦ.

С этой целью Правила устанавливают права и обязанности посетителей, а также ряд запретов и ограничений, не допускающих действий посетителей, которые могут привести к неблагоприятным последствиям.

1.3. Правила обязательны для всех посетителей Центров «Мои документы».

1.4. С Правилами можно ознакомиться на информационных стендах в секторе информирования и ожидания посетителей, а также на официальных сайтах филиалов и офисов КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее - УМФЦ) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. В случае необходимости, Правила могут быть пересмотрены или дополнены. Информация об изменениях так же должна быть размещена на информационных стендах в секторе информирования и ожидания посетителей, а также на официальных сайтах филиалов и офисов УМФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Получение услуг в Центрах «Мои документы» посетителями осуществляется по талонам электронной очереди, которая позволяет оптимизировать управление очередью посетителей. Электронная система управления позволяет заявителю выбрать дату, время и место подачи заявления и документов для получения услуги, а также отменить или изменить ранее принятое решение о предварительной записи, в том числе удаленно - по телефону или с использованием сети «Интернет» через официальный сайт УМФЦ в Личном кабинете или получить Онлайн-консультацию информацию (консультацию) по предоставлению услуг на сайте УМФЦ [www.mfc-chita.ru](http://www.mfc-chita.ru). Там же размещена пошаговая инструкция для самостоятельной записи <https://www.mfc-chita.ru/zayavitelyam/info/poluchit-talon-samostoyatelno>. Так же посетители могут получить талон электронной очереди при личном обращении в Центр «Мои документы».

Электронная очередь функционирует в течение всего времени приема посетителей.



1.7. При обслуживании заявителей, относящихся к льготной категории граждан, которая определена Указом Президента от 26.07.2021 № 437 «О внесении изменения в Указ Президента Российской Федерации от 02.10.1992 г. N 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», распорядительными документами и иными локальными актами УМФЦ (участники Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп ВОВ, труженики тыла ВОВ, ветераны и инвалиды боевых действий, участники боевых действий (Афганистан, Чечня), инвалиды I и II группы, дети-инвалиды, Герои РФ, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда РФ обслуживаются вне очереди (при наличии удостоверения) используется принцип приоритетности по отношению к данным посетителям (заявителям) при выдаче талонов электронной очереди, заключающийся в возможности сдать документы на получение услуг, получить консультацию, получить результат предоставления услуг вне основной очереди.

1.8. При обслуживании посетителей, относящихся к лицам с ограниченными возможностями здоровья, действуют особые условия, утвержденные распорядительными документами и иными локальными актами УМФЦ.

1.9. Льготная категория посетителей может воспользоваться бесплатным выездом на дом.

1.10. В целях безопасности, а также повышения качества обслуживания в помещениях и здании Центров «Мои документы» ведётся видеонаблюдение, аудио и видеозапись (при наличии).

1.11. Посетителю может быть отказано в обслуживании в случае демонстрации неуважения к работникам Центров «Мои документы» и иным лицам, находящимся в офисах УМФЦ, которое может быть выражено в совершении действий, высказываний, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали.

## **2. Права и обязанности посетителей**

### **2.1. Посетители имеют право:**

2.1.1. При посещении Центров «Мои документы» на обеспечение их комфортными условиями и качественным обслуживанием при получении услуг на базе Центров «Мои документы», в том числе в рамках выездного обслуживания, осуществляемое за пределами помещений офисов УМФЦ по запросам заявителей, прием документов от заявителей и выдача им результата предоставления услуг, оказываемое в том числе на платной основе.

2.1.2. Посещать Центры «Мои документы» согласно утвержденному графику работы, размещенного на фасаде здания, двери помещения, официальных сайтах Центров «Мои документы» и пользоваться всеми услугами, предоставляемыми УМФЦ. Нахождение посетителей в здании (помещении) после окончания рабочего времени допустимо только с разрешения администрации.

2.1.3. Находиться в здании (помещении) Центра «Мои документы» с целью получения услуг или для получения консультации (информации) по вопросам оказания услуг, предоставляемыми Центром «Мои документы».

2.1.4. Получать информационно-консультативную помощь на ресепшене, в центре (отделе) телефонного обслуживания УМФЦ, знакомиться с информацией и образцами документов, размещенными на информационных стендах в секторе информирования и ожидания и на официальных сайтах Центров «Мои документы».

2.1.5. При наличии в Центре «Мои документы» пользоваться детскими уголками для временного пребывания детей, сопровождающих заявителей.

2.1.6. Принимать участие в мероприятиях «Дни открытых дверей» и иных акциях, проводимых на площадке Центров «Мои документы».

2.1.7. На гостевых компьютерах в залах ожидания получить услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления и иными организациями, и заявителями.

2.1.8. На получение бесплатной юридической помощи.

2.1.9. Воспользоваться банковскими услугами (банкомат), нотариальными и юридическими услугами, копировально-множительными услугами и прочими платными услугами, оказываемыми в Центрах «Мои документы» за плату, в том числе сторонними организациями.

2.1.10. Посетителям Центров «Мои документы» обеспечивается рассмотрение обращений в установленные законом сроки.

### **2.2. Посетители обязаны:**

2.2.1. Соблюдать Правила посещения Центров «Мои документы», правила техники безопасности, правила противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования.

2.2.2. Соблюдать очередность при получении услуг, информации (консультаций) по вопросам их получения.



2.2.3. Соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, работникам учреждения, не допускать действий, создающих опасность для окружающих и действий, которые могут привести к созданию экстремальной ситуации.

2.2.4. Бережно относиться к имуществу Центров «Мои документы», соблюдать чистоту, тишину и порядок в здании (помещении) и местах общего пользования, в случае размещения Центра «Мои документы».

2.2.5. Сообщать незамедлительно администрации Центра «Мои документы» и (или) работникам учреждения о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей, захвата людей в заложники и обо всех случаях возникновения задымления или пожара.

2.2.6. При возникновении чрезвычайной ситуации и получении информации об эвакуации действовать согласно указаниям ответственного работника в Центре «Мои документы», соблюдая спокойствие и не создавая паники, следовать к эвакуационному выходу в соответствии с планом эвакуации.

### **3. Посетителям запрещается:**

3.1. Находиться в Центрах «Мои документы» в состоянии алкогольного, наркотического или токсичного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность.

3.2. Приносить в здание (помещение) Центра «Мои документы» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, токсичные, радиоактивные и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и режущие предметы, чемоданы, крупногабаритные сумки и сумки, и иные предметы и средства, создающие угрозу безопасности работников учреждения и посетителей.

3.3. Распивать спиртные напитки в здании (помещении) и на территории, прилегающей к Центру «Мои документы».

3.4. Курить в здании (помещении) и на территории, прилегающей к Центру «Мои документы».

3.5. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания без письменного разрешения администрации Центра «Мои документы».

3.6. Оставлять в здании (помещении) и на территории прилегающей к Центру «Мои документы» различные предметы и мусор, а также совершать иные действия, нарушающие общественный порядок Центра «Мои документы».

3.7. Создавать помехи передвижению по зданию (помещению) и территории, прилегающей к Центру «Мои документы», в том числе путем занятия проходов, лестниц, люков, переходов и т.д.

3.8. Проходить в здание (помещение) Центра «Мои документы» с домашними животными.

3.9. Громко и агрессивно разговаривать, использовать ненормативную лексику.

3.10. Разговаривать по сотовому телефону в залах приема и при подаче документов в окне у администратора.

3.11. Вести фото- и видеосъемку в Центре «Мои документы», а также использовать изображения любых объектов учреждения, полученные во время фото-, кино-, видеосъемки, без согласия руководства УМФЦ.

3.12. Входить в служебные и технические помещения, самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.13. Препятствовать надлежащему исполнению работниками Центра «Мои документы» их должностных обязанностей.

### **4. Ответственность посетителей за нарушение настоящих Правил посещения Центра «Мои документы»**

4.1. В установленном законом порядке посетители несут ответственность за причинение имущественного вреда УМФЦ и обязаны возместить его в полном объеме.

4.2. За совершение противоправных действий на территории Центров «Мои документы» виновные лица несут административную и уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.