



## ГУБЕРНАТОР КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.08.2023

№ 626

г. Краснодар

**О внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 5 сентября 2018 г. № 545 "Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении Краснодарского края "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края"**

В целях повышения качества и доступности 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 г. № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" постановляю:

1. Утвердить изменения в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 5 сентября 2018 г. № 545 "Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении Краснодарского края "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края" согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Департаменту информационной политики Краснодарского края (Жукова Г.А.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего постановления на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <http://admkrain.krasnodar.ru> и направление на "Официальный интернет-портал правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

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



Губернатор  
Краснодарского края

В.И. Кондратьев

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Губернатора  
Краснодарского края  
от 30.08.2023 № 626

**ИЗМЕНЕНИЯ,  
вносимые в постановление главы администрации  
(губернатора) Краснодарского края от 5 сентября 2018 г.  
№ 545 "Об утверждении Стандарта обслуживания  
заявителей в государственном автономном учреждении  
Краснодарского края "Многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных  
услуг Краснодарского края"**

1. В приложении:

1) раздел 1 "Общие положения" дополнить пунктом 1.13 следующего содержания:

"1.13. В целях обеспечения безопасного и комфортного пребывания в МФЦ заявителям и иным лицам, находящимся в МФЦ (далее – посетители), запрещается:

демонстрировать неуважение к работникам МФЦ и другим посетителям, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали;

препятствовать надлежащему исполнению работниками МФЦ их должностных обязанностей;

находиться в МФЦ в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;

приносить в здание (помещение) МФЦ огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, токсичные, радиоактивные и взрывчатые вещества, боеприпасы, спиртные напитки, иные предметы и средства, создающие угрозу безопасности работников МФЦ и посетителей;

распивать спиртные напитки, употреблять наркотические или психотропные вещества в здании (помещении) и на территории, прилегающей к МФЦ;

курить в здании (помещении) и на территории, прилегающей к МФЦ, вне специально выделенных в установленном порядке местах на открытом воздухе;

наносить в здании (помещении) и на территории, прилегающей к МФЦ, надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания без письменного разрешения МФЦ;

оставлять в здании (помещении) и на территории, прилегающей к МФЦ, различные предметы и мусор вне специально оборудованных мест накопления отходов, а также совершать иные действия, нарушающие общественный порядок;

создавать помехи передвижения по зданию (помещению) и территории, прилегающей к МФЦ, в том числе путем занятия проходов, лестниц, люков, переходов;

приходить в здание МФЦ с животными, не помещенными в специальные контейнеры (сумки) для транспортировки, за исключением собак-поводырей;

использовать для передвижения в здании (помещении) МФЦ технические средства (роликовые коньки, роликовые доски, велосипеды, самокаты, скейтборды и т.п.), за исключением детских колясок и специальных средств для передвижения инвалидов;

громко и агрессивно разговаривать, использовать ненормативную лексику; входить в служебные и технические помещения, самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование.";

2) пункт 2.4 раздела 2 "Требования к приему и информированию (консультированию) заявителей" изложить в следующей редакции:

"2.4. При возникновении конфликтной ситуации работник МФЦ должен руководствоваться разделом 6 настоящего Стандарта.";

3) дополнить разделом 6 следующего содержания:

**"6. Особенности обслуживания заявителей,  
создающих конфликтные ситуации**

В случае возникновения проблемной (конфликтной) ситуации (нарушение общественного порядка, агрессивное поведение, употребление ненормативной лексики, оскорбительное поведение в отношении посетителей и (или) работников МФЦ, уничтожение или повреждение чужого имущества) необходимо:

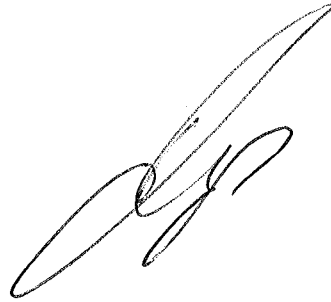
работнику МФЦ вежливо попросить посетителя изменить поведение;

в случае если посетитель не реагирует на просьбу, работнику МФЦ предупредить о необходимости вызова руководителя филиала МФЦ либо лица, исполняющего его обязанности, и сотрудника охраны (при наличии);

руководителю филиала МФЦ или лицу, исполняющему его обязанности, совместно с сотрудником охраны (при наличии) попросить посетителя изменить поведение и принять необходимые меры по предупреждению дальнейшего развития конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ;

в случае если конфликт невозможно разрешить, руководителю филиала МФЦ или лицу, исполняющему его обязанности, вызвать полицию (сотрудников вневедомственной охраны) любым доступным способом."

Первый заместитель  
руководителя департамента  
информатизации и связи  
Краснодарского края



Д.С. Бережной