

# ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.02.2018 № 96-п

г. Ярославль

Об утверждении стандарта  
обслуживания заявителей в МФЦ

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»

ПРАВИТЕЛЬСТВО ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Председателя Правительства области, курирующего вопросы экономики, государственных закупок, информатизации и связи.

3. Постановление вступает в силу с момента его подписания.

Председатель  
Правительства области

Д.А. Степаненко

УТВЕРЖДЁН  
постановлением  
Правительства области  
от 26.02.2018 № 96-п

**СТАНДАРТ**  
**обслуживания заявителей в государственном автономном учреждении**  
**Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления**  
**государственных и муниципальных услуг»**

1. Общие положения

1.1. Настоящим стандартом устанавливаются основные требования к обслуживанию заявителей при их обращении в государственное автономное учреждение Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

1.2. Настоящий стандарт разработан в целях:

- повышения удобства и комфорта заявителей при обращении в МФЦ;
- повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;
- повышения степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- обеспечения контроля соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

1.3. Настоящий стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 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»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.4. Для целей настоящего стандарта применяются следующие понятия:

заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (далее – ФОИВ), органов государственных внебюджет-

ных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований области (далее – ОМСУ)) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом (заявлением) о предоставлении государственной, муниципальной и иной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

оператор – универсальный специалист МФЦ, осуществляющий приём запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и выдачу документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, а также консультирование в окнах приема заявителей;

стойка информирования – специально оборудованное рабочее место специалиста МФЦ, предназначенное для информирования и консультирования заявителей по вопросам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ.

1.5. Положения настоящего стандарта распространяются на всех сотрудников МФЦ, чья деятельность связана с обслуживанием заявителей и их уполномоченных представителей.

1.6. Настоящий стандарт включает перечень требований к организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, обязательных для исполнения сотрудниками МФЦ и установленных в интересах заявителей.

1.7. Настоящий стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения на портале МФЦ в информационно-коммуникационной сети «Интернет», в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими его доступность.

## 2. Права и обязанности заявителей

2.1. При обращении в МФЦ заявитель вправе:

2.1.1. Самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами, размещенными в секторе информирования и ожидания.

2.1.2. Получить бесплатный доступ к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

2.1.3. При обращении к консультанту получить в устной форме информацию о государственных (муниципальных) услугах, предоставляемых в МФЦ, режиме работы МФЦ, порядке обслуживания заявителей, перечне и порядке предоставления иных услуг, дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе предоставляемых на платной основе.

2.1.4. Подать запрос (заявление) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и документы, необходимые для получения услуг, а также получить результат услуги в соответствии с законодательством, требованиями, установленными административными регламентами, технологическими схемами (при наличии), соглашениями о взаимодействии

МФЦ и ФОИВ, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти Ярославской области (далее – ОИВ), ОМСУ и организаций (учреждений), уполномоченных на предоставление соответствующих услуг, и настоящим стандартом.

2.1.5. На безвозмездной основе зарегистрироваться 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» (далее – ЕСИА).

2.1.6. Оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг путем ввода оценок через планшетные компьютеры или инфоматы, установленные в зале ожидания, направления СМС-сообщения. Кроме того, заявитель имеет право оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг в разделе «Оценить оказанные услуги» портала МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. При обращении в МФЦ заявитель обязан соблюдать установленные настоящим стандартом требования к порядку обслуживания заявителей, проявлять к сотрудникам МФЦ, заявителям и иным лицам, находящимся в помещениях МФЦ, уважительное отношение, исключающее совершение действий, свидетельствующих о пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам поведения, оскорбительные высказывания, использование нецензурных выражений, а также выполнять требования сотрудников МФЦ в случае возникновения угрозы жизни людей.

### 3. Права и обязанности сотрудников МФЦ

3.1. Сотрудник МФЦ вправе отказать в обслуживании, если:

- запрашиваемые заявителем государственные, муниципальные и иные услуги не предоставляются в МФЦ (заявителю в этом случае предоставляется устная консультация);
- невозможно идентифицировать личность заявителя;
- заявитель не может выразить цель своего обращения в МФЦ;
- заявитель находится в состоянии опьянения.

Сотрудник МФЦ, убедившись по ряду признаков (невнятная или несвязная речь, заявитель не может сформулировать имеющуюся проблему, запах алкоголя и т.п.), что заявитель находится в состоянии опьянения, имеет право:

- предложить заявителю покинуть помещение МФЦ, если просьба не подействовала, предупредить, что будет вызвана полиция;
- пригласить руководителя МФЦ.

Руководитель МФЦ принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

Сотрудник МФЦ имеет право воспользоваться тревожной кнопкой (при ее наличии) в случаях угрозы жизни людей.

3.2. При обслуживании заявителей сотрудник МФЦ обязан соблюдать требования настоящего стандарта, локальных актов МФЦ, методических рекомендаций для МФЦ по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, утвержденных протоколом заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности.

#### 4. Общие требования к условиям предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ

##### 4.1. Требования к зданию и помещениям МФЦ.

Здание и помещения МФЦ, а также территория, прилегающая к МФЦ, должны соответствовать требованиям, установленным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила).

Внешнее и внутреннее оформление МФЦ выполняется в соответствии с единым фирменным стилем «Мои Документы» (с использованием единого дизайна, единых цветов, навигационных и рекламно-коммуникационных материалов), установленным приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы».

##### 4.2. Требования к сектору информирования и ожидания.

4.2.1. Сектор информирования и ожидания оборудуется в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

4.2.2. В каждом МФЦ должно быть установлено не менее одного автоматизированного рабочего места с доступом к ЕПГУ для заявителей.

4.2.3. Дополнительно в секторе информирования и ожидания размещаются:

- рекламные постеры «Мои Документы»;

- постеры «Ваш контроль», популяризирующие способы оценки качества предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- перечень дополнительных (сопутствующих) и платных услуг;
- телевизионный экран, на котором транслируется социально значимая информация;
- на видном месте – схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей в случае чрезвычайной ситуации.

4.3. Телефонное обслуживание заявителей осуществляется региональным центром государственного бюджетного учреждения Ярославской области «Электронный регион». Телефонное обслуживание включает предоставление заявителям по телефонным запросам информации о деятельности МФЦ, в том числе:

- об адресе (местонахождении) МФЦ;
- режиме работы;
- перечне услуг, предоставляемых в МФЦ;
- о порядке получения конкретной услуги, документах, необходимых для ее получения, наличии и размере государственной пошлины и т.д.;
- о ходе предоставления услуги;
- порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, государственных (муниципальных) служащих, сотрудников МФЦ.

4.4. Требования к сектору приема заявителей.

4.4.1. Сектор приема заявителей, а также рабочие места операторов МФЦ оборудуются в соответствии с требованиями, установленными Правилами.

4.4.2. Окно для приема и выдачи документов (далее – окно) оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности сотрудника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов, а также отдельной наклейкой (табличкой) с указанием номера телефона доверия (службы по контролю качества предоставления услуг в МФЦ).

4.4.3. Рабочее место оператора оборудуется персональным компьютером с доступом к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

4.5. Требования к режиму работы МФЦ.

4.5.1. Режим работы филиалов и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ соответствует требованиям, установленным Правилами.

4.5.2. Общим выходным днем для всех филиалов и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ является воскресенье.

4.5.3. Филиалы МФЦ работают без перерывов в течение рабочего дня.

4.5.4. Перерывы операторов организуются таким образом, чтобы максимально допустимое время ожидания в очереди для приема и выдачи доку-

ментов, а также для консультирования не превышало 15 минут. При необходимости для приёма заявителей привлекается дополнительный персонал.

4.5.5. Адреса и режим работы филиалов и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ размещены на портале МФЦ, а также приведены в приложении к настоящему стандарту.

## 5. Общие требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

5.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ должны быть обеспечены следующие условия:

- обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи через портал МФЦ, с использованием терминала электронной очереди в секторе информирования и ожидания МФЦ или по телефонам Регионального центра телефонного обслуживания (4852) 49-09-09, 8-800-100-76-09;

- по завершении процесса обслуживания заявителю в обязательном порядке предлагается оценить качество предоставления соответствующей услуги;

- заявителю разъясняется возможность получения государственных и (или) муниципальных услуг в электронном виде с помощью ЕПГУ;

- заявителю разъясняется возможность получения дополнительных (сопутствующих) услуг, информации о налоговой задолженности, в том числе услуг, предоставляемых на платной основе.

5.2. МФЦ вправе по запросу заявителя обеспечивать выезд сотрудника МФЦ к заявителю для приема запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и документов, необходимых для получения услуг, а также доставку результатов предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, в том числе за плату.

Порядок исчисления платы за выезд сотрудника МФЦ к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда сотрудника МФЦ осуществляется бесплатно, утверждены постановлением Правительства области от 04.02.2015 № 88-п «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю».

Порядок осуществления выезда сотрудника МФЦ к заявителю устанавливается руководителем МФЦ.

## 6. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) сотрудников МФЦ

6.1. Обжалование действий (бездействия), а также решений должностных лиц ФОИВ, ОИВ, ОМСУ и (или) организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных

услуг», а также постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц».

6.2. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии МФЦ и органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

## 7. Организация предоставления услуг в МФЦ

7.1. В МФЦ организуется предоставление государственных и муниципальных услуг, перечни которых утверждаются:

- нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации – для государственных услуг, предоставляемых ФОИВ, органами государственных внебюджетных фондов;

- нормативным правовым актом Правительства области – для государственных услуг, предоставляемых ОИВ, государственными учреждениями;

- правовым актом ОМСУ – для муниципальных услуг, предоставляемых ОМСУ и муниципальными учреждениями.

7.2. В МФЦ может быть также организовано предоставление:

- услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- услуг, указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ);

- услуг по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации, направлению этих заявлений и прилагаемых к ним документов в страховые медицинские организации и выдаче оформленных страховыми медицинскими организациями полисов обязательного медицинского страхования либо временных свидетельств (на основании договоров, заключенных МФЦ со страховыми медицинскими организациями);

- услуг, предоставляемых акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» субъектам малого и среднего предпринимательства в целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе с использованием ЕПГУ, а также других средств информационно-телекоммуникационных тех-

нологий, созданных для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

- услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности;

- услуги по приему заявления о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Президента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти субъекта Российской Федерации, референдума субъекта Российской Федерации в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным Центральной избирательной комиссией Российской Федерации;

- дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам);

- платных услуг.

7.3. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.

7.3.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется посредством:

- заключения МФЦ соглашений о взаимодействии с ФОИВ, органами государственных внебюджетных фондов, ОИВ, государственными учреждениями и другими организациями, предоставляющими государственные услуги;

- заключения МФЦ соглашений о взаимодействии с ОМСУ, предоставляющими муниципальные услуги или государственные услуги в рамках переданных полномочий.

7.3.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с административными регламентами.

7.3.3. Прием запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и выдача документов по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг осуществляются в окнах операторами.

7.3.4. Обработка запросов (заявлений) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг и прилагаемых к ним документов, а также формирование результата предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляются органами, уполномоченными на предоставление государственной или муниципальной услуги, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии МФЦ и органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

7.3.5. Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется с помощью автоматизированной информационной системы МФЦ.

7.3.6. По итогам приема запроса (заявления) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг выдается расписка в приеме документов, сформированная в автоматизированной информационной системе МФЦ, которая содержит описание документов, представленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги, фамилию, имя, отчество и подпись оператора, принявшего документы, фамилию, имя, отчество и подпись заявителя.

7.3.7. Принятый комплект документов с сопроводительными документами передается в органы, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, в сроки, установленные соглашением о взаимодействии МФЦ и органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

7.3.8. Обслуживание заявителей осуществляется только при наличии документа, удостоверяющего личность, в случае его отсутствия оператор корректно и четко разъясняет заявителю причину, по которой невозможно предоставить услугу.

7.3.9. МФЦ несёт ответственность за соблюдение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, а также режима обработки и использования информации, доступ к которой ограничен федеральными законами в соответствии с разграничением компетенции, установленным в соглашениях о взаимодействии МФЦ и ФОИВ, органов государственных внебюджетных фондов, ОИВ, ОМСУ и организаций (учреждений), уполномоченных на предоставление соответствующих услуг.

7.3.10. МФЦ обеспечивает информирование заявителей о возможности и порядке получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ в соответствии с Правилами, нормативными правовыми актами Правительства области, административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, актами МФЦ.

7.4. Взимание с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг.

7.4.1. Прием запросов (заявлений) о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов (заявлений) о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также информирование и консультирование по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг в МФЦ, осуществляются бесплатно.

7.4.2. В МФЦ обеспечивается возможность оплаты в безналичной форме государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, а также возможность внесения иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемой в соответствии с зако-

нодательством Российской Федерации, через платежные терминалы банков либо путем использования платежного сервиса на портале МФЦ.

7.4.3. При приеме документов в целях предоставления государственных и (или) муниципальных услуг копии, в том числе скан-копии документов, не относящихся к документам, копирование которых в соответствии с Правилами осуществляется в МФЦ бесплатно, могут быть изготовлены по запросу заявителя за плату. Размер платы устанавливается приказом руководителя МФЦ.

7.5. Организация приёма заявителей в МФЦ, в том числе по предварительной записи.

7.5.1. МФЦ осуществляет личный приём заявителей в порядке очереди, а также по предварительной записи.

Управление очередью осуществляется посредством электронной системы, предназначенной для:

- регистрации заявителя в очереди;
- учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- отображения статуса очереди;
- автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему оператору;
- формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности операторов.

7.5.2. Правом внеочередного обслуживания в МФЦ обладают заявители, относящиеся к следующим категориям:

- инвалиды войны (в соответствии с подпунктом 28 пункта 1 статьи 14 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»);
- участники Великой Отечественной войны (в соответствии с подпунктом 19 пункта 1 статьи 15 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»);
- инвалиды I и II групп (в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 года № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»);
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» (в соответствии с подпунктом 15 пункта 1 статьи 18 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»).

При обращении заявителей, относящихся к категориям, указанным в абзацах втором – пятом данного подпункта, с предъявлением документов, подтверждающих их право на внеочередное обслуживание, сотрудник МФЦ должен установить талонам таких заявителей, полученным через терминал электронной очереди, максимальный приоритет.

7.5.3. Для обеспечения предварительной записи на портале МФЦ размещён раздел, позволяющий заявителю самостоятельно записаться на приём в любой из филиалов МФЦ на удобное время.

Предварительная запись на портале МФЦ доступна заявителям, авторизованным в ЕСИА.

Доступ к электронной предварительной записи осуществляется в личном кабинете заявителя на портале МФЦ. Для осуществления предварительной записи заявитель не должен представлять дополнительные сведения, кроме тех, что указаны в личном кабинете.

Прием заявителя оператором по предварительной записи производится на основании талона, полученного заявителем после ввода в терминал электронной очереди цифрового кода предварительной записи (ПИН-кода).

7.5.4. В МФЦ организована предварительная запись по телефону. При обращении за предварительной записью по телефону заявитель должен указать:

- номер телефона;
- наименование услуги;
- цель обращения (прием или выдача документов);
- структурное подразделение МФЦ;
- желаемое время приема.

По окончании обращения заявитель должен быть проинформирован об успешном совершении предварительной записи, присвоенном ПИН-коде и времени предварительной записи.

7.5.5. При осуществлении предварительной записи заявитель вправе воспользоваться терминалом электронной очереди, расположенным в секторе информирования и ожидания МФЦ, выбрав для этого необходимые ему услугу и время обращения.

7.5.6. Предварительная запись осуществляется не более чем за 20 дней до предполагаемого дня приёма. При необходимости данный срок увеличивается по согласованию с руководителем МФЦ.

В текущий день предварительная запись не осуществляется.

7.5.7. Доля окон, работающих по предварительной записи, в общем количестве окон соответствующего филиала МФЦ составляет, как правило, 20 процентов, а в филиалах с количеством окон не более 5 – 30 процентов.

Количество окон, работающих по предварительной записи, при необходимости может быть увеличено по согласованию с руководителем МФЦ.

7.5.8. Заявитель, предварительно записавшийся на приём, в день подачи документов должен подтвердить талон в терминале электронной очереди не ранее чем за 30 минут до начала приема.

7.5.9. В случае опоздания заявителя более чем на 5 минут ему предлагается записаться вновь на другой день либо осуществить подачу документов в порядке живой очереди, получив талон через терминал электронной очереди.

7.5.10. В случае отсутствия возможности предварительной записи на 21 календарный день вперед и на текущий день заявителю предлагается подать документы одним из следующих способов:

- в электронном виде при условии, что услуга предоставляется в электронном виде;
- обратиться непосредственно в орган власти, предоставляющий услугу;
- воспользоваться услугой «Выездное обслуживание специалиста МФЦ» (услуга предоставляется бесплатно, если заявитель относится к категориям лиц, указанным в абзацах втором – пятом подпункта 7.5.2 данного пункта, в иных случаях – платно).

#### 7.6. Требования к обслуживанию заявителей.

7.6.1. Сотрудник МФЦ к началу работы должен включить пульт оператора электронной системы управления очередью и авторизоваться.

7.6.2. Обслуживание заявителей в окнах осуществляется после вызова заявителя оператором в соответствии с талоном электронной очереди или в порядке живой очереди в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ, не оборудованных электронной системой управления очередью.

7.6.3. При возникновении неполадок в электронной системе управления очередью начальник филиала МФЦ обязан организовать обслуживание посетителей с соблюдением очередности по предварительно взятым талонам, а для посетителей, не имеющих талонов, – в порядке очередности их появления в МФЦ.

7.6.4. В случае отключения электроэнергии прием заявителей в МФЦ не осуществляется, за исключением приема заявителей, обратившихся за документами, являющимися результатами предоставления государственных и муниципальных услуг и поступившими на бумажных носителях, а также заявителей, обратившихся за консультацией, не требующей специальных знаний и обращения сотрудников МФЦ к электронным информационным ресурсам (при условии достаточной освещенности).

7.6.5. Время ожидания заявителя оператором не превышает 2 минут после вызова. В случае неявки заявителя к окну талон автоматически удаляется из электронной очереди.

7.6.6. Оператор, ведущий прием заявителя, должен следить за соблюдением нормативного времени обслуживания, в случае его возможного превышения оповестить руководителя МФЦ о данном факте по телефону с разъяснением причин с целью принятия мер для возможного скорейшего завершения обслуживания.

7.6.7. В течение обслуживания заявитель не должен покидать окно. В случае если он без предупреждения покинул окно и отсутствует более 5 минут, оператор по истечении указанного срока завершает текущее обслуживание и вызывает следующего заявителя.

7.6.8. Недопустимо обслуживание заявителя в разных окнах одновременно. В случае обнаружения данного факта оператор, ведущий прием, предупреждает об этом заявителя. Заявитель вправе продолжить прием в одном из окон. После выбора заявителем окна для дальнейшего приема оператор,

чье окно было освобождено, завершает текущий сеанс обслуживания и вызывает следующего заявителя.

7.6.9. В случае если при обслуживании заявителя заданный им вопрос выходит за рамки компетенции оператора либо возникает спорная ситуация, оператор обращается к более квалифицированному специалисту МФЦ.

Если для решения возникшей проблемы требуется экспертиза документов, представленных заявителем, более квалифицированным сотрудником МФЦ, оператор, ведущий приём, должен уведомить заявителя о том, что он покидает окно с документами заявителя, в том числе оригиналами документов, а также о времени ожидания. При возражении заявителя оператор не должен покидать окно, при этом он вправе пригласить более квалифицированного сотрудника МФЦ посредством звонка либо корпоративной электронной почты.

7.7. Сотрудникам МФЦ запрещено:

- принимать от заявителей и передавать заявителям любые пакеты, документы, вещи и иные предметы, за исключением заявлений и документов, принимаемых от заявителей и передаваемых заявителям в процессе предоставления услуг;
- разглашать информацию, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральными законами;
- предоставлять заведомо ложную информацию.

## 8. Требования к операторам

8.1. Сотрудниками МФЦ, непосредственно обслуживающими заявителей, являются операторы, ведущие прием в окнах, а также операторы, работающие в секторе информирования и ожидания, в том числе на стойке информирования.

Операторы регулярно проходят обучение и повышение квалификации.

8.2. Операторы должны:

- иметь высшее образование или среднее профессиональное образование, соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом, соответствующими квалификационным требованиям, установленным для данной должности;
- знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения МФЦ;
- проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы МФЦ перед поступлением на работу;
- знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

- соблюдать профессиональную этику в процессе предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;

- не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

Для операторов и иных сотрудников МФЦ разрабатываются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, которые утверждаются руководителем МФЦ.

8.3. Оператор обязан оперативно и качественно обслуживать заявителей.

8.4. Основные принципы профессионального обслуживания заявителей:

- вежливость и доброжелательность при взаимодействии с заявителем;
- обеспечение эмоционального комфорта заявителей;
- выдержанное (корректное) поведение вне зависимости от личных симпатий и антипатий;

- уважение к мнению заявителя вне зависимости от того, разделяет он его или нет;

- оперативность и качество обслуживания;

- внимательность к жалобам (претензиям) заявителей, готовность разобраться в возникшей ситуации.

8.5. Стиль одежды и внешний вид.

8.5.1. Одежда операторов, непосредственно осуществляющих прием заявителей, должна быть строгой, соответствовать общепринятому деловому стилю. Рекомендуются блузка или рубашка белого цвета без дополнительных декоративных элементов, юбка или брюки черного или темного цвета, шейный платок или галстук в фирменном стиле «Мои Документы», бейдж с указанием фамилии, имени, отчества.

8.5.2. Требования к внешнему виду операторов:

- чистота;

- опрятность;

- аккуратность;

- минимальное количество украшений.

8.6. Требования к рабочему месту оператора для приема заявителей:

- рабочие документы заранее подготовлены и аккуратно сложены;

- включены компьютерная и оргтехника, загружены необходимые автоматизированные информационные системы, в которых осуществляет работу оператор;

- на рабочем столе не допускается размещение еды и напитков, личных вещей;

- звуковой сигнал мобильных телефонов отключен.

## 9. Этика общения оператора с заявителем

9.1. Для поддержания высокого уровня профессионального обслуживания оператор, иной сотрудник МФЦ, осуществляющий взаимодействие с заявителем, должен:

- всегда первым приветствовать заявителя с доброжелательной интонацией и улыбкой;
- в процессе общения обращаться к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;
- предупредить заявителя о намерении временно покинуть рабочее место с целью подписания документа;
- в случае обнаружения заявителем ошибки принести извинения;
- в случае если заявитель требует предоставить ему телефон руководителя, сообщить телефон приёмной МФЦ.

9.2. Правила обслуживания заявителей на стойке информирования и в секторе информирования и ожидания МФЦ.

Оператор при обслуживании:

- приветствует заявителя при входе его в помещение МФЦ;
- выясняет цель посещения МФЦ;
- на основе выявленных потребностей помогает взять талон электронной очереди на получение услуги;
- предлагает пройти в сектор информирования и ожидания и ожидать приглашения к окну;
- представляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы;
- представляет необходимые для получения услуги образцы бланков, помогает при необходимости заполнить заявление;
- при отсутствии очереди у стойки информирования по просьбе заявителя проверяет комплектность документов для получения услуги, провожает заявителя к окну, в котором будет осуществляться его обслуживание;
- в случае возникновения проблемной (конфликтной) ситуации и невозможности разрешить её самостоятельно приглашает начальника структурного подразделения МФЦ;
- при необходимости оказывает помощь заявителю в работе с платежным терминалом для оплаты государственной пошлины, а также планшетным компьютером или инфоматом при оценке качества предоставления услуг.

По завершении обслуживания заявителя оператор вежливо прощается и приглашает посетить МФЦ снова.

## 10. Особенности обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья

10.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

10.1.1. При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, сотрудник МФЦ должен незамедлительно выйти и помочь заявителю проехать до стойки информирования.

10.1.2. Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, сотрудник МФЦ должен помочь ему взять талон на получение государственной и (или) муниципальной услуги и сопроводить до окна в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

10.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

10.2.1. При общении с незрячими и слабовидящими заявителями сотрудникам МФЦ необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

10.2.2. Выяснив потребности заявителя, сотрудник МФЦ должен помочь взять талон в терминале электронной очереди и сопроводить до окна, рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество сотрудника МФЦ.

10.2.3. Сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал (при необходимости).

10.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

10.3.1. При обслуживании заявителя с нарушением слуха сотрудник МФЦ должен обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон в терминале электронной очереди, сопроводить его до окна.

10.3.2. При необходимости сотрудник МФЦ обязан помочь заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

10.4. Завершив обслуживание заявителя с ограниченными возможностями здоровья, сотрудник МФЦ должен уточнить, не остались ли у него какие-либо вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить к выходу из помещения МФЦ.

## 11. Основные показатели обслуживания заявителей в МФЦ

11.1. Среднее время ожидания заявителей в очереди – не более 15 минут.

11.2. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в МФЦ – не менее 90 процентов.

11.3. Доля граждан, проживающих на территории Ярославской области и имеющих доступ к получению государственных или муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ, в общей численности населения Ярославской области составляет не менее 90 процентов.

## 12. Порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения настоящего стандарта

11.1. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляет орган исполнительной власти Ярославской области, осуществляющий функ-

ции учредителя МФЦ, на основании приказа руководителя МФЦ. Контроль осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в орган исполнительной власти Ярославской области, осуществляющий функции учредителя МФЦ, обращений заявителей, содержащих жалобы на нарушение требований к обслуживанию заявителей в МФЦ.

В ходе проверок могут быть использованы методы: изучение документов, анализ жалоб, контрольная закупка, структурированное наблюдение, анкетирование заявителей в местах предоставления услуг.

11.2. Внутренний контроль исполнения настоящего стандарта осуществляется на основании приказа руководителя МФЦ путем проведения проверок в структурных подразделениях МФЦ.

11.3. Текущий контроль за соблюдением требований настоящего стандарта сотрудниками МФЦ осуществляется руководителем МФЦ либо уполномоченным им лицом.

**АДРЕСА И РЕЖИМ  
работы филиалов и территориально обособленных структурных  
подразделений государственного автономного учреждения Ярославской  
области «Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг»**

№ п/п	Наименование филиала	Адрес филиала	Режим работы
1	2	3	4
1.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Ленинскому району города Ярославля	150003, г. Ярославль, просп. Ленина, д. 14а	понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00, вторник с 10.00 до 20.00, воскресенье – выходной
2.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Фрунзенскому и Красноперекоскому районам города Ярославля	150030, г. Ярославль, ул. Ползунова, д. 15	понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00 вторник с 10.00 до 20.00, воскресенье – выходной
3.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Дзержинскому району города Ярославля	150060, г. Ярославль, ул. Панина, д. 38	понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходной
4.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Заволжскому району города Ярославля	150062, г. Ярославль, просп. Авиаторов, д. 94	понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходной
5.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по городу Рыбинску и Рыбинскому муниципальному району	152919, г. Рыбинск, просп. Генерала Батова, д. 1	понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00, вторник с 10.00 до 20.00, воскресенье – выходной
6.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Кировскому району города Ярославля	150054, г. Ярославль, ул. Свердлова, д. 94	понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00, вторник с 10.00 до 20.00, воскресенье – выходной
7.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по городу	152020, Ярославская область, г. Пере-	понедельник, среда, четверг, пятница, суббота

1	2	3	4
	Переславлю-Залесскому и Переславскому муниципальному району	славль-Залесский, ул. Проездная, д. 2б	с 8.00 до 18.00, вторник с 10.00 до 20.00, воскресенье – выходной
8.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Даниловскому муниципальному району	152070, Ярославская область, г. Данилов, ул. Володарского, д. 64	понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00, вторник с 10.00 до 20.00, воскресенье – выходной
9.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Ростовскому муниципальному району	152151, Ярославская область, г. Ростов, ул. Пролетарская, д. 61	понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00, вторник с 10.00 до 20.00, воскресенье – выходной
10.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Борисоглебскому муниципальному району	152170, Ярославская область, пос. Борисоглебский, ул. Красноармейская, д. 27	понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00, вторник с 10.00 до 20.00, воскресенье – выходной
11.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Гаврилов-Ямскому муниципальному району	152240, Ярославская область, г. Гаврилов-Ям, ул. Кирова, д. 3	понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00, вторник с 10.00 до 20.00, воскресенье – выходной
12.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Некрасовскому муниципальному району	152260, Ярославская область, раб. пос. Некрасовское, ул. Советская, д. 73	понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходной
13.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Тутаевскому муниципальному району	152300, Ярославская область, г. Тутаев, ул. Комсомольская, д. 76	понедельник, вторник, четверг, пятница с 9.00 до 17.00, среда с 8.00 до 16.00, суббота, воскресенье – выходной
14.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Большесельскому муниципальному району	152360, Ярославская область, с. Большое Село, ул. Сурикова, д. 51	понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходной
15.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Первомайскому муниципальному району	152430, Ярославская область, пос. Пречистое, ул. Ярославская, д. 70а	понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходной

1	2	3	4
16.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Любимскому муниципальному району	152470, Ярославская область, г. Любим, ул. Октябрьская, д. 11	понедельник, среда, четверг, пятница, суббота с 8.00 до 18.00, вторник с 10.00 до 20.00, воскресенье – выходной
17.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Угличскому муниципальному району	152613, Ярославская область, г. Углич, ул. Никонова, д. 21	понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходной
18.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Брейтовскому муниципальному району	152760, Ярославская область, с. Брейтово, ул. Республиканская, д. 1	понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходной
19.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Некоузскому муниципальному району	152730, Ярославская область, с. Новый Некоуз, ул. Ленина, д. 10	понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходной
20.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Мышкинскому муниципальному району	152830, Ярославская область, г. Мышкин, ул. Карла Либкнехта, д. 40	понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, суббота, воскресенье – выходной
21.	Филиал ГАУ ЯО «МФЦ» по Пошехонскому муниципальному району	152850, Ярославская область, г. Пошехонье, ул. Даниловская, д. 2	понедельник, вторник, среда, четверг с 8.00 до 17.00, пятница с 8.00 до 16.00, суббота, воскресенье – выходной
22.	Территориально обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» в дер. Кузнечиха Ярославского муниципального района	150510, Ярославская область, Ярославский район, дер. Кузнечиха, ул. Центральная, д. 40	понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье – выходной
23.	Территориально обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» в с. Туношна	150501, Ярославская область, Ярославский район, с. Туношна, ул. Школьная, д. 1	понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье – выходной
24.	Территориально	150062, г. Ярославль,	вторник, четверг с 9.00

1	2	3	4
	обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» в пос. Резинотехника Заволжского района г. Ярославля	ул. Комарова, д. 6	до 20.00, среда, пятница с 9.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 14.00, воскресенье, понедельник – выходной
25.	Территориально обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» в г. Тутаеве (левый берег)	152302, Ярославская область, г. Тутаев, ул. 2-ая Овражная, д. 29	вторник с 8.30 до 13.30, среда с 10.00 до 15.00, четверг с 8.30 до 13.00, пятница, суббота, воскресенье, понедельник – выходной
26.	Территориально обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» в пос. Семибратово	152101, Ярославская область, Ростовский район, пос. Семибратово, ул. Ломоносова, д. 6	понедельник, вторник, среда, четверг с 8.00 до 17.00, пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 12.48, суббота, воскресенье – выходной
27.	Территориально обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» в пос. Петровское	152130, Ярославская область, Ростовский район, пос. Петровское, Советская пл., д. 4	понедельник, вторник, среда, четверг с 8.00 до 17.00, пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 12.48, суббота, воскресенье – выходной
28.	Территориально обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» МФЦ в пос. Заволжье	150027, Ярославская область, Ярославский район, пос. Заволжье, д. 37	среда с 9.00 до 13.00
29.	Территориально обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» в пос. Ивняки	150507, Ярославская область, Ярославский район, пос. Ивняки, ул. Центральная, д. 4	вторник, среда с 9.00 до 13.00
30.	Территориально обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» в пос. Шурскол	152124, Ярославская область, Ростовский район, пос. Шурскол, д. 7, квартал В	вторник с 10.00 до 14.00, пятница с 10.00 до 14.00
31.	Территориально обособленное структурное подразделе-	152128, Ярославская область, Ростовский район, пос. Поречье-	среда с 10.00 до 14.00

1	2	3	4
	ние ГАУ ЯО «МФЦ» в пос. Поречье- Рыбное	Рыбное, ул. Центральная, д. 62	
32.	Территориально обособленное струк- турное подразделе- ние ГАУ ЯО «МФЦ» в отделении ПАО «Сбербанк России»	150003, Ярославская область, г. Яро- славль, просп. Ок- тября, д. 8	понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 12.48, суббота, вос- кресенье – выходной
33.	Территориально обособленное струк- турное подразделе- ние ГАУ ЯО «МФЦ» в раб. пос. Бурмаки- но	152290, Ярославская область, Некрасов- ский район, раб. пос. Бурмакино, ул. Чеботько, д. 35	понедельник, среда с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00, четверг с 9.00 до 13.00, вторник, пятница, суббота, вос- кресенье – выходной
34.	Территориально обособленное струк- турное подразделе- ние ГАУ ЯО «МФЦ» в раб. пос. Красные Ткачи	150522, Ярославская область, Ярославский район, раб. пос. Красные Ткачи, ул. Пушкина, д. 10	понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 17.00, пятница с 9.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 12.48, суббота, вос- кресенье – выходной
35.	Территориально обособленное струк- турное подразделе- ние ГАУ ЯО «МФЦ» в с. Нагорье	152030, Ярославская область, Переслав- ский район, с. Наго- рье, ул. Адмирала Спиридова, д. 19	среда с 10.00 до 14.00
36.	Территориально обособленное струк- турное подразделе- ние ГАУ ЯО «МФЦ» в пос. Рязанцево	152006, Ярославская область, Переслав- ский район, пос. Ряз- занцево, ул. Республиканская, д. 13	вторник с 8.00 до 17.00
37.	Территориально обособленное струк- турное подразделе- ние ГАУ ЯО «МФЦ» в пос. Ивановское	152046, Ярославская область, Переслав- ский район, пос. Ивановское, ул. Ленина, д. 9	вторник с 8.00 до 17.00
38.	Территориально обособленное струк- турное подразделе- ние ГАУ ЯО «МФЦ» в раб. пос. Констан- тиновском	152321, Ярославская область, Тутаевский район, раб. пос. Кон- стантиновский, ул. Ленина, д. 17	понедельник, вторник, среда, четверг с 8.30 до 16.30, пятница с 8.30 до 15.30, перерыв с 12.00 до 12.48, суббота, вос- кресенье – выходной

1	2	3	4
39.	Территориально обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» в пос. Козьмодемьянск	150525, Ярославская область, Ярославский район, пос. Козьмодемьянск, ул. Центральная, д. 4	понедельник, среда с 8.30 до 16.00, перерыв с 12.00 до 12.30, четверг с 11.00 до 14.00, вторник, пятница, суббота, воскресенье – выходной
40.	Территориально обособленное структурное подразделение ГАУ ЯО «МФЦ» в раб. пос. Красный Профинтерн	152280, Ярославская область, Некрасовский район, раб. пос. Красный Профинтерн, ул. Набережная, д. 22	понедельник, среда с 9.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 12.30, четверг с 9.00 до 14.30, перерыв с 12.00 до 12.30, вторник, пятница, суббота, воскресенье – выходной

#### Список используемых сокращений

ГАУ ЯО «МФЦ» – государственное автономное учреждение Ярославской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПАО – публичное акционерное общество