

Приложение

к приказу ГБУ ЛНР «МФЦ»

от «01» 09 2026 г. № 562-02

**Правила поведения и посещения заявителями
отделений Государственного бюджетного учреждения Луганской Народной
Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила поведения и посещения заявителями отделений Государственного бюджетного учреждения Луганской Народной Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — отделения ГБУ ЛНР «МФЦ») направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания заявителей, создание благоприятных условий для работы персонала и обеспечение эффективного и качественного обслуживания заявителей при приеме и обработке их документов в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг. С этой целью Правила поведения и посещения заявителями отделений ГБУ ЛНР «МФЦ» (далее — Правила) устанавливают права и обязанности заявителей, ряд запретов и ограничений, не допускающих действий заявителей, которые могут привести к неблагоприятным последствиям.

2. Права и обязанности заявителей

2.1. Заявители имеют право:

посещать помещения и здания отделений ГБУ ЛНР «МФЦ» в часы приема и пользоваться всеми услугами, предоставляемыми отделениями ГБУ ЛНР «МФЦ»;

получать информационно-консультативную помощь;

пользоваться услугами детской игровой зоны для временного пребывания детей, а также услугами комнаты матери и ребенка (при наличии в отделении ГБУ ЛНР «МФЦ»);

отправлять и читать текстовые сообщения, использовать мобильные приложения без звукового сопровождения; при необходимости срочного звонка — рекомендовано покинуть зону обслуживания и вести разговор в коридоре или на улице, чтобы не мешать работе специалистов отделений ГБУ ЛНР «МФЦ» и другим посетителям.

2.2. Заявители обязаны:

соблюдать Правила поведения и посещения отделений ГБУ ЛНР «МФЦ», правила техники безопасности, противопожарной безопасности, внутриобъектовый режим, санитарно-гигиенические требования;

соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения;

вести себя уважительно по отношению к другим заявителям, работникам

отделений ГБУ ЛНР «МФЦ», не допускать противоправных действий, создающих опасность для окружающих, и действий, которые могут привести к созданию экстремальной ситуации;

бережно относиться к имуществу отделений ГБУ ЛНР «МФЦ», соблюдать чистоту, тишину и порядок в зданиях (помещениях) и местах общего пользования;

незамедлительно сообщать администратору службы безопасности ГБУ ЛНР «МФЦ» и (или) работникам отделений ГБУ ЛНР «МФЦ» о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей, захвата людей в заложники и случаях возникновения задымления или пожара;

при возникновении пожара и получения информации об эвакуации действовать согласно указаниям работников отделений ГБУ ЛНР «МФЦ», соблюдая спокойствие и не создавая паники, следуя к эвакуационному выходу в соответствии с планом эвакуации;

сообщать работникам отделений ГБУ ЛНР «МФЦ» обо всех случаях, которые могут привести к неблагоприятным последствиям.

2.3. Заявителям запрещается:

находиться в отделениях ГБУ ЛНР «МФЦ» в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, совершать действия, оскорбляющие человеческое достоинство и общественную нравственность;

приносить в здания и помещения ГБУ ЛНР «МФЦ» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, токсичные, радиоактивные и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и режущие предметы;

распивать спиртные напитки, употреблять наркотические или психотропные вещества в зданиях и помещениях отделений ГБУ ЛНР «МФЦ»;

в целях реализации Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить в зданиях, помещениях и на прилегающей территории отделений ГБУ ЛНР «МФЦ»;

наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания в помещениях и на фасадах зданий отделений ГБУ ЛНР «МФЦ»;

оставлять в зданиях и помещениях отделений ГБУ ЛНР «МФЦ» личные вещи и различные предметы без присмотра, мусор, а также совершать иные действия, нарушающие общественный порядок в отделениях ГБУ ЛНР «МФЦ»;

создавать помехи передвижению по зданию и помещению отделений ГБУ ЛНР «МФЦ», в том числе путем преграждения проходов, лестниц, переходов и т. д.;

проходить в здания и помещения отделений ГБУ ЛНР «МФЦ» с домашними животными (кроме собаки-поводыря);

оставлять без присмотра несовершеннолетних детей;

громко и агрессивно разговаривать, в том числе по мобильному телефону;

совершать аудио- и видеозвонки, сопровождающиеся слышимым звуком, в зонах для обслуживания заявителей (исключения — просмотр справочной информации, номера талона, перечня документов, адресов и т. п.);

использовать ненормативную лексику;

производить на территории отделения ГБУ ЛНР «МФЦ» фото- и видеосъемку без согласования с отделом безопасности и охраны труда ГБУ ЛНР «МФЦ» и директором ГБУ ЛНР «МФЦ»;

входить в служебные и технические помещения, включать и выключать любое инженерно-техническое оборудование.

3. Порядок информирования и контроля

3.1. Настоящие Правила доводятся до сведения заявителей:

путем размещения информационных табличек у входа в отделения ГБУ ЛНР «МФЦ» и в зонах ожидания согласно приложению;

на информационных стендах и официальном ресурсе ГБУ ЛНР «МФЦ»;

устно — специалистами ГБУ ЛНР «МФЦ» при возникновении ситуации, требующей разъяснения.

3.2. Работники ГБУ ЛНР «МФЦ» вправе вежливо напомнить заявителю о необходимости соблюдения настоящих Правил.

3.3. В случае игнорирования требования работника и продолжения совершения действий, создающих помехи работе ГБУ ЛНР «МФЦ», специалист вправе приостановить обслуживание данного заявителя до устранения нарушения либо пригласить администратора службы безопасности ГБУ ЛНР «МФЦ» для урегулирования ситуации.

4. Ответственность заявителей за нарушение настоящих правил

4.1. В установленном законом порядке заявители несут ответственность за причинение имущественного вреда отделениям ГБУ ЛНР «МФЦ».

4.2. Нарушение Правил поведения в ГБУ ЛНР «МФЦ» расценивается как препятствование работе учреждения и может служить основанием для:

временного отказа в обслуживании до устранения нарушения;

вызова представителей уполномоченных органов при агрессивном поведении или отказе соблюдать Правила.

4.3. За совершение противоправных действий на территории отделений ГБУ ЛНР «МФЦ» виновные лица несут административную и уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Заключительные положения

5.1. Правила вступают в силу с даты их утверждения приказом директора ГБУ ЛНР «МФЦ».

5.2. Изменения и дополнения в Правила вносятся приказом директора ГБУ ЛНР «МФЦ».

5.3. Контроль за исполнением Правил возлагается на администраторов службы безопасности ГБУ ЛНР «МФЦ» и руководителей структурных подразделений.

Приложение
к Правилам поведения и посещения
заявителями отделений ГБУ ЛНР «МФЦ»

Уважаемые посетители!

Для обеспечения качественного и комфортного обслуживания в помещениях отделений ГБУ ЛНР «МФЦ» действуют Правила поведения и посещения:

- прием ведется по электронной очереди;
- запрещены громкие разговоры по мобильному телефону;
- запрещено осуществлять аудио- и видеозвонки, сопровождающиеся слышимым звуком, в зонах для обслуживания заявителей;
- запрещены фото- и видеосъемка без согласования;
- запрещено нахождение в состоянии опьянения;
- запрещено проходить в здания и помещения отделений с домашними животными (кроме собаки-поводыря);
- запрещено приносить в здания и помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, токсичные, радиоактивные и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и режущие предметы;

Просим заявителей соблюдать установленные требования.

Благодарим за понимание!