

Стандарт
обслуживания получателей государственных и муниципальных услуг
в МАУ «МФЦ» г.о. Кохма

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные принципы, правила, порядок и требования, касающиеся обслуживания физических и юридических лиц (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченных представителей (далее — заявителей) при их обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — МФЦ), а также способы и формы контроля за исполнением Стандарта.

1.2. Требования комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг в МФЦ, помещению и размещению МФЦ определены постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции от 31.07.2017) и в настоящем Стандарте не устанавливаются.

1.3. Положения настоящего Стандарта распространяются на всех работников МФЦ городского округа Кохма, чья деятельность связана с обслуживанием заявителей.

1.4. Основной задачей настоящего Стандарта является повышение качества предоставления услуг в МФЦ.

2. Принципы обслуживания заявителей в МФЦ

2.1. Внимательно обслуживать каждого заявителя. Работник МФЦ должен относиться к каждому заявителю, обратившемуся в МФЦ, с пониманием.

2.2. Качественно осуществлять приём и выдачу документов. Работник МФЦ должен внимательно ознакомиться с делом заявителя, проявить аккуратность при работе с документами заявителя, оперативно и грамотно осуществить приём или выдачу документов.

2.3. Строго соблюдать защиту персональных данных. Задача работника МФЦ при работе с персональными данными заявителей — обеспечить их сохранность, исключая несанкционированный доступ к ним третьих лиц.

2.4. Максимально экономить время заявителей. Работник МФЦ должен качественно проконсультировать заявителя обо всех доступных государственных, муниципальных и иных услугах, предоставляемых в МФЦ по принципу «одного окна», а также осуществить приём и выдачу документов по всем необходимым услугам. В случае, если требуемая услуга оказывается в электронном виде, предложить воспользоваться ЕПГУ или РПГУ.

2.5. Постоянно совершенствовать свои знания. Работник МФЦ должен повышать свою профессиональную компетенцию, в том числе путём самообразования.

2.6. Профессионально предоставлять услуги заявителям. Работник МФЦ несёт личную ответственность за качество своей работы.

3. Правила обслуживания заявителей в МФЦ

3.1. При обслуживании заявителей работники МФЦ обязаны соблюдать следующие правила:

- по возможности первыми приветствовать заявителя, обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известно имя (имя и отчество) заявителя, использовать его в качестве обращения;

- эмоционально ровно относиться ко всем заявителям вне зависимости от их возраста, пола, национальности и социального статуса;
- внимательно слушать заявителя, не прерывать его и не проявлять нетерпение в разговоре с ним;
- смотреть на заявителя во время общения с ним, не повышать голос, но говорить так, чтобы заявитель слышал;
- переспросить либо задать уточняющий вопрос, если не все понятно из разговора с собеседником;
- предоставлять заявителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (например, перечни документов, дату следующего посещения, телефон справочной службы, интернет-адрес и т.п.);
- четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителя, давать пояснения в отношении предоставления услуг;
- воздерживаться от негативных (отрицательных) форм ответов, таких как «нельзя», «нет», «никогда»;
- не употреблять выражения «Я не знаю...», «Мне неизвестно...». Их следует заменять фразами «Разрешите, я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я...» и т.п.;
- не навязывать собеседнику свою точку зрения. Как можно реже употреблять выражения типа «Вы должны...» (вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам...»);
- сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным для заявителя;
- сохранять позитивный настрой;
- мягко и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;
- соблюдать в рабочее время деловой стиль одежды, стандарт внешнего вида и стиля одежды для работников МФЦ;
- в случае если допущена ошибка работником МФЦ, признать это и извиниться, в том числе за ошибку коллеги («Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причиненные Вам неудобства»);
- в случае если заявитель требует дать номер телефона руководителя, предоставить номер телефона приемной руководителя МФЦ. В случае отсутствия руководителя предложить заявителю записаться на прием к руководителю и проинформировать его о том, что он может оставить отзыв в книге отзывов и предложений, находящейся у администратора..

3.2. При исполнении должностных обязанностей по приему заявителей работникам МФЦ запрещено:

- в процессе общения с заявителем отвлекаться на ситуации и предметы, не связанные с данным процессом, разговаривать по телефону на личные темы, осуществлять иные действия, не связанные с выполнением должностных обязанностей в рабочее время на рабочем месте; злоупотреблять должностными полномочиями.

3.3. В случае возникновения конфликтной ситуации работник МФЦ должен уметь эффективно её разрешать. При общении с негативно настроенным заявителем работнику МФЦ следует:

- избегать агрессии, раздражения или обвинения («Вы не правы...», «Вы не разбираетесь...», «Вы не понимаете...»);
- выслушать заявителя, не перебивая и не споря, давая возможность заявителю высказать претензии. Главное для работника — понять причины раздражения заявителя и попытаться устранить их;

- проявлять понимание по отношению к заявителю («Я Вас понимаю», «Я понимаю Ваше недовольство...») и т.п.);

- высказать заявителю сожаление о задержке, в случае если ему приходится ждать решения вопроса, и объяснить, почему это ожидание необходимо;

- следовать достигнутым договоренностям в общении с конфликтным заявителем. В дальнейшем информировать заявителя о ходе решения его проблемы;

- при возникновении нестандартной, в том числе конфликтной, ситуации вывести конфликтного заявителя из зоны общения с другими заявителями и только затем приступить к решению вопроса. В случае необходимости пригласить непосредственного руководителя, предварительно сообщив об этом заявителю словами «Для решения Вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, сейчас я все выясню».

3.4. При информировании и консультировании по телефону работник МФЦ, осуществляющий приём по телефону, отвечающий на телефонные звонки, должен соблюдать следующие правила:

- поздороваться и представиться, назвав наименование МФЦ, свою фамилию, имя, должность;

- попросить представиться позвонившего, спросить, по какому вопросу он обращается, используя фразы: «Представьтесь, пожалуйста», «Чем я могу Вам помочь?»;

- говорить кратко, конкретно и по существу;

- следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал;

- во избежание недопонимания переспросить заявителя, если работник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении;

- выслушать собеседника, не перебивая его. Рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий;

- предложить несколько вариантов решения вопроса, если целью запроса это предусмотрено. Все предложения должны быть аргументированными, но выбор остается за заявителем;

- в случае если работник точно знает ответ, проинформировать позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора поинтересоваться, есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться;

- если работник МФЦ не может сразу ответить на вопрос заявителя, предложить позвонившему оставить свой номер телефона либо перезвонить. Необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся указал свой номер телефона, работник, разговаривавший с ним, обязан перезвонить и представить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа;

- если заявитель настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, работник, ответивший на звонок, должен переадресовать его звонок компетентному лицу;

- в случае если звонивший обратился не по адресу, работник должен вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции МФЦ, дать рекомендации, куда заявитель может обратиться, и по возможности сообщить контактные данные (адрес, телефоны);

- при обращении заявителя в МФЦ с просьбой о предварительной записи на получение услуги работник, осуществляющий по телефону предварительную запись, совершив действия по записи, должен повторить день и время, на которое осуществлена запись, предупредить, что надо подойти в МФЦ на 5-10 минут раньше согласованного времени, попросить заявителя проинформировать МФЦ по телефону, если он по какой-либо причине не сможет прийти за услугой в согласованное время;

- при завершении телефонного разговора поблагодарить заявителя за звонок; при осуществлении исходящего вызова прекратить попытки выйти на связь после четвертого сигнала телефонного аппарата;

- представлять только стандартную информацию, не сообщать по телефону конфиденциальную информацию без специального разрешения (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» к конфиденциальной информации относятся: частные номера телефонов, адреса, другая личная информация).

4. Порядок обслуживания заявителей в МФЦ

4.1. В секторе информирования и ожидания обслуживание заявителей осуществляет администратор МФЦ или работник, исполняющего его обязанности (далее — Администратор).

Функциями Администратора являются установление первичного контакта с заявителем, первичное консультирование, оказание помощи в получении талона, маршрутизация, завершение контакта с обратившимся.

При обращении заявителя Администратор вежливо, в доброжелательной форме:

- приветствует заявителя;
- выясняет цель обращения заявителя и предпринимает меры по его комфортному обслуживанию:
 - предоставляет информацию (о деятельности учреждения, об услугах, предоставление которых организовано в МФЦ, в том числе о возможности получения услуг в электронном виде):
 - информирует заявителя в доступной и корректной форме по интересующим его вопросам, в том числе по информации, размещенной на информационных стендах, стойках МФЦ;
 - в случае необходимости получения консультации по услугам, предлагает заявителю взять (выдает) талон на прием к работникам МФЦ, обслуживающим заявителей в секторе приема заявителей;
 - в случае обращения заявителя за получением услуги, которая не предоставляется в МФЦ, корректно информирует заявителя об этом;
 - оказывает содействие в получении информации по работе электронной очереди (получение талона, получение информации о порядке работы электронной очереди и др.):
 - помогает заявителю взять (выдает) талон на получение конкретной услуги или мультиталон по нескольким услугам;
 - информирует заявителя о порядке вызова талона и предлагает пройти в сектор ожидания;
 - при обращении заявителя по вопросу работы электронной очереди - проверяет статус талона заявителя в очереди, информирует заявителя о статусе данного талона и его дальнейших действиях;
 - выдает заявителю бланк заявления, консультирует о порядке его заполнения;
 - выдает заявителю перечень документов для получения услуг; выдает заявителю реквизиты для оплаты государственной пошлины или иной платы с разъяснением порядка оплаты по услугам, предоставляемым в МФЦ, за исключением услуг, по которым формируются квитанции для оплаты через информационные системы с присвоением уникального идентификатора начисления (УИН);
 - оказывает содействие заявителю в работе с Порталом сети МФЦ Ивановской области, Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций), Региональным порталом государственных и муниципальных услуг Ивановской области, а также с иными информационными ресурсами;
 - при подаче заявителем письменных обращений: уточняет вид письменного обращения; разъясняет порядок подачи письменных обращений;
 - выдает необходимые канцелярские принадлежности для написания обращения;
 - принимает обращение с проставлением отметки на экземпляре заявителя, информирует об этом руководство МФЦ в установленном порядке; завершив обслуживание и вежливо прощается.

Администратор, осуществляя свои функции на стойке регистрации и в зале ожидания, обязан:

- контролировать потоки заявителей через электронную очередь; контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить руководителя либо лицо, его замещающее, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации;

- контролировать наличие, актуальность и состояние информации на стендах и в зале, поддерживать необходимый запас бланков (форм) заявлений и выдавать необходимые заявителям бланки по их запросу.

4.2. В секторе приёма заявителей обслуживание заявителей осуществляют универсальные специалисты.

Универсальный специалист должен заранее (за 5 — 10 минут до начала работы) прибыть на рабочее место, убедиться в том, что оно полностью готово к работе: включены персональный компьютер, многофункциональное устройство, обеспечивающее сканирование и печать документов, осуществлен вход в автоматизированные информационные системы, используемые в работе при приеме заявителей (далее — АИС).

Универсальный специалист при работе с заявителями осуществляет следующие действия:

- приветствует заявителя;
- выясняет у заявителя цель обращения по услугам (консультирование, прием документов, выдача документов);

- осуществляет анализ предоставленных заявителем документов на предмет их соответствия требованиям административных регламентов предоставления услуг;

- осуществляет консультирование, прием документов, выдачу документов через АИС в соответствии с нормативными правовыми актами, административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, Соглашениями о взаимодействии, заключенными между уполномоченным МФЦ и органами государственной власти, МФЦ и органами местного самоуправления;

- осуществляет регистрацию, подтверждение и восстановление доступа к учетной записи заявителей 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) по их обращению;

- в случае, если осуществление действий по приему или выдаче документов невозможно по основаниям, указанным в нормативных правовых актах и соглашениях, корректно и четко разъясняет заявителю причины, по которым прием или выдача документов невозможны;

- в случае, если заявитель настаивает на приеме документов и нормативно-правовыми актами и соглашениями не предусмотрено оснований для отказа в их приеме, универсальный специалист принимает их с одновременным уведомлением заявителя о возможном отказе в предоставлении услуги или оставлении заявления без рассмотрения;

- в случае, если обслуживание заявителя не может быть завершено до наступления перерыва на обед, а также окончания рабочего дня, универсальный специалист обязан лично осуществить все действия по предоставлению услуг либо проинформировать руководство МФЦ о ситуации, которое, в свою очередь, должно принять все необходимые меры по завершению обслуживания заявителя, в том числе посредством привлечения других универсальных специалистов;

- при приеме или выдаче документов, универсальный специалист предъявляет заявителю документы, в которых или за которые он должен расписаться, просит его ознакомиться и проверить их на предмет правильности заполнения или оформления, предоставляет ему ручку для проставления подписи и указывает, в каком именно месте он должен расписаться;

- отвечает на возникающие у заявителя вопросы по процессу приема или выдачи документов;

- если допущена ошибка по вине МФЦ, универсальный специалист обязан незамедлительно извиниться («Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу извинения за причиненные Вам неудобства»);

- по завершению предоставления услуги информирует заявителя о возможности регистрации в ЕСИА для получения услуг в электронном виде, а также о возможности принять участие в оценке качества оказания услуг; вежливо прощается с заявителем.

Универсальный специалист в конце рабочего дня после завершения приема заявителей обязан привести рабочее место в порядок, убрать со стола печати и штампы. Рабочие документы должны быть аккуратно сложены и подготовлены для следующего рабочего дня.

5. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к работникам МФЦ по обслуживанию отдельных категорий граждан

При обслуживании престарелых граждан и граждан с ограниченными физическими возможностями работники МФЦ должны быть предельно тактичным, собранными и внимательными.

5.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата

При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор должен незамедлительно выйти и, если у пандуса находится посетитель, передвигающийся в инвалидной коляске, без сопровождающего лица, помочь ему проехать до стойки регистрации.

Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор должен взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приема документов в соответствии с талоном электронной очереди, при необходимости помогает ему при оплате государственной пошлины, платы через установленный в МФЦ платёжный терминал.

Завершив обслуживание заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, универсальный специалист должен попрощаться и пригласить работника, ответственного за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратора, который должен сопроводить заявителя до улицы.

5.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей

При обращении в МФЦ незрячего или слабовидящего человека работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор должен обозначить себя перед заявителем (если он без сопровождающего), выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуг и сопроводить до окна приема заявителей, при необходимости помогает заявителю при оплате государственной пошлины, платы через установленный в МФЦ платёжный терминал.

Универсальный специалист при приеме документов зачитывает заявителю содержание заявления о предоставлении услуги, описи/расписки о приеме документов, обозначает место проставления подписи, при выдаче результатов предоставления услуг - зачитывает их содержание, а также оглашает наименования иных выдаваемых документов, обозначает место для проставления подписи в их получении.

Завершив обслуживание заявителя, универсальный специалист обязан пригласить работника, ответственного за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратора, который должен сопроводить его до выхода из помещения МФЦ и попрощаться с ним.

5.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха

Работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор МФЦ должен выяснить потребности, помочь взять талон на получение услуг.

Если заявитель без сопровождающего, то работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор МФЦ при необходимости принимает меры по приглашению представителя Ивановского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих».

При общении с заявителями с нарушением слуха работнику, ответственному за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратору МФЦ необходимо соблюдать следующие правила:

намереваясь поговорить с заявителем, можно привлечь его внимание, дотронувшись до его плеча или махнув рукой, при этом лицо работника должно быть хорошо видно неслышащему заявителю. Не пытаться говорить заявителю прямо в ухо, кричать;

разговаривая через переводчика жестового языка, обращаться к заявителю с нарушением слуха, а не к переводчику.

Завершив обслуживание заявителя, универсальный специалист вежливо прощается с ним.

5.4. Особенности обслуживания заявителей с неадекватным поведением

К заявителям с неадекватным поведением в данном документе отнесены лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также демонстрирующие агрессивное поведение.

Убедившись по ряду признаков (запах алкоголя, невнятная или несвязная речь, неумение сформулировать имеющуюся проблему, нарушение координации движений, резкое изменение окраски кожных покровов лица и т.п.), что посетитель относится к одной из указанных категорий, необходимо:

- предложить посетителю покинуть помещение МФЦ, если просьба не подействовала, предупредить посетителя, что будет вызвана полиция;

- пригласить сотрудника охраны (при наличии), а также непосредственного руководителя. При их отсутствии необходимо вызвать представителя полиции.

Руководство МФЦ совместно с сотрудником охраны (при наличии) принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

5.5. Обслуживание инвалидов I и II групп, участников и инвалидов Великой Отечественной войны 1941-1945 годов

Предоставление услуг инвалидам I и II групп, участникам и инвалидам Великой Отечественной войны 1941-1945 годов организуется при предъявлении ими оригиналов соответствующих подтверждающих статус документов Администратору МФЦ. При наличии талонов на прием к специалистам, Администраторы помогают получить заявителю талон и организуют его приоритетный прием в «окне». При отсутствии талонов на момент обращения, им разъясняется о возможности предварительной записи на прием.

6. Способы и формы контроля исполнения Стандарта

Стандарт доводится до сведения заявителей путем публикации на сайте МФЦ г.о. Кохма, размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

Текущий контроль соблюдения Стандарта работниками МФЦ осуществляется руководителем МФЦ, а также сотрудниками уполномоченного ОГБУ «МФЦ» (далее — УМФЦ) в части своей компетенции.

Работники МФЦ несут персональную ответственность за несоблюдение требований настоящего Стандарта, закрепленную в должностных инструкциях.

Контроль полноты и качества исполнения Стандарта включает в себя проведение проверок, в том числе путем проведения «контрольных закупок», выявление и устранение нарушений прав

