



ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26 декабря 2017 г. № 521-пр

г. Хабаровск

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг Хабаровского края

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17 февраля 2017 г. № 209 "О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг Хабаровского края.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2018 г.

И.о. Председателя  
Правительства края



С.В. Щетнёв

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Правительства  
Хабаровского края  
от 26 декабря 2017 г. № 521-пр

**СТАНДАРТ**  
обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления  
государственных и муниципальных услуг Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг Хабаровского края (далее – Стандарт обслуживания заявителей) разработан в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 02 октября 1992 г. № 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов", федеральными законами от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ "О ветеранах", постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях обеспечения высокого уровня качества обслуживания получателей государственных и муниципальных услуг (далее также – заявители и услуги соответственно) в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, его обособленных подразделениях (далее также – МФЦ).

1.2. Стандарт обслуживания заявителей устанавливает основные принципы работы с заявителями, правила служебного поведения и требования к специалистам МФЦ, должностные обязанности которых предполагают личное взаимодействие с заявителями при их обращении в МФЦ (далее – специалисты).

1.3. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – предоставление услуг) в МФЦ исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти края, органов местного самоуправления, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги (далее – органы, предоставляющие услуги).

1.4. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Хабаровского края, муниципальными правовыми актами, регламентирующими

порядок предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

1.5. МФЦ осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для заявителей, установленными Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376.

1.6. Стандарт обслуживания заявителей является обязательным к применению при обслуживании заявителей в МФЦ и доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его публикации на официальном портале МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", размещения в местах обслуживания заявителей.

## 2. Основные принципы, правила, порядок и требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

2.1. Основными принципами взаимодействия специалистов с заявителями при оказании услуг являются:

- своевременность, единообразие предоставления услуг;
- индивидуальный подход к заявителям;
- достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления услуг.

2.2. При предоставлении услуг, включая информирование и консультирование, специалист обязан соблюдать следующие правила обслуживания заявителей:

- оперативно и качественно обслуживать заявителя;
- приветствовать заявителя словами "Здравствуйте" или "Доброе утро" (с 8-00 до 12-00 часов), "Добрый день" (с 12-00 до 18-00 часов), "Добрый вечер" (после 18-00 часов), при необходимости представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) и должность;
- в процессе общения обращаться к заявителю по имени и отчеству (последнее при наличии) и на "Вы" вне зависимости от его возраста и социального положения;
- относиться ко всем заявителям равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- уважать точку зрения заявителя вне зависимости от того, разделяет он ее или нет;
- четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителя, давать пояснения;
- при общении с гражданами воздерживаться от слов "нельзя", "нет", "никогда", то есть от негативных (отрицательных) форм ответов; не употреблять выражения: "Я не знаю", "Мне неизвестно"; их следует заменять фразами "Я сейчас уточню эту информацию", "Не могли бы Вы подождать" и т.д.;
- если допущена ошибка, признать это и извиниться; согласовать с заявителем действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить заявителя за то, что он обратил внимание на проблему;
- при нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях пригласить

непосредственного руководителя, предварительно сообщив об этом заявителю;

- в случае если заявитель требует предоставить телефон вышестоящего руководителя, необходимо предоставить рабочий телефон руководителя МФЦ. Если заявителя это не устраивает, необходимо пригласить непосредственного руководителя либо лицо, его замещающее, предварительно предупредив об этом заявителя. Также заявителя следует проинформировать о возможности: оставить отзыв на сайте МФЦ; оставить аудиосообщение по телефону 8 800 100 4212; сделать запись в книге жалоб и предложений; написать и отправить официальное письмо в адрес руководителя МФЦ;

- при взаимодействии с заявителем не предоставлять заведомо ложную информацию. Во избежание случайного предоставления ложной информации специалист не вправе консультировать заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции;

- особое внимание уделять работе с жалобами (претензиями) заявителей.

### 2.3. Порядок действий специалиста при обслуживании заявителей.

2.3.1. При обслуживании заявителей специалисты обязаны соблюдать следующий порядок действий:

- прибыть на рабочее место не позднее времени начала рабочей смены. Подготовить рабочее место: включить компьютер и оргтехнику, проверить функционирование автоматизированной информационной системы и других необходимых для работы программ;

- приветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ за услугой. Выяснить и (или) уточнить суть его обращения. На основе выявленных потребностей предоставить услугу, информацию либо проконсультировать заявителя.

2.3.2. Перед процедурой предоставления услуги необходимо проинформировать заявителя о примерном времени оказания услуги.

В случае если обслуживание заявителя не может быть завершено до наступления перерыва на обед, а также до окончания рабочего дня, специалист обязан лично осуществить все действия по предоставлению услуги либо проинформировать старшего специалиста по работе с заявителями о ситуации. Старший специалист должен принять необходимые меры по завершению обслуживания заявителя, в том числе посредством привлечения другого специалиста.

2.3.3. Если заявителю необходимо расписаться в документе, нужно предложить ему ознакомиться с документом и убедиться в полноте и правильности его заполнения, указать, в каком именно месте заявителю необходимо поставить свою подпись.

2.3.4. При завершении предоставления услуги (консультации), за которой обратился заявитель, специалисту необходимо:

- 1) проинформировать заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания услуг, предложить оставить свой номер телефона для СМС-опроса;

- 2) проинформировать заявителя о преимуществах получения государственных услуг на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ), региональном портале государственных и муниципальных услуг.

3) в случае если заявителем высказано пожелание о получении государственных услуг на ЕПГУ, осуществить регистрацию в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

#### 2.4. Действия специалиста при общении с гражданами по телефону.

##### 2.4.1. Специалист, ответивший на звонок, обязан:

- поздороваться и представиться, назвав свое подразделение, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), должность;

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

- проинформировать позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора должен поинтересоваться, есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться.

В случае если специалист не может сам ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы предоставить исчерпывающую информацию по существу обращения, он предлагает позвонившему оставить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которых специалист должен выяснить ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся оставил свой номер телефона, специалист, разговаривавший с ним, обязан в течение 30 минут после завершения разговора перезвонить и предоставить информацию по существу обращения.

В случае если гражданин настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, специалист, ответивший на звонок, переключает разговор на вышестоящего по должности специалиста по работе с заявителями.

В случае если звонивший обратился по вопросам, не относящимся к компетенции МФЦ, специалист должен объяснить, что эти вопросы не входят в компетенцию МФЦ и, по возможности, предоставить заявителю информацию о том, куда вправе обратиться заявитель по данным вопросам, предоставив контактные данные (адреса, телефоны).

2.4.2. При обращении граждан с просьбой о предварительной записи на получение услуги, специалист, осуществляющий по телефону предварительную запись, обязан:

- представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), должность;

- попросить представиться позвонившего и затем продолжить разговор по существу обращения;

- осуществив действия по записи, повторить день и время, на которое осуществлена запись, предупредить, что надо подойти в структурное подразделение МФЦ на 10 минут раньше согласованного времени;

- поблагодарить гражданина за обращение в МФЦ и попросить проинформировать по телефону, если по какой-либо причине гражданин не сможет прийти за получением услуги в согласованное время.

Время телефонного разговора не должно превышать, как правило, семи минут.

2.5. Порядок обслуживания граждан на стойке администратора и в зале ожидания.

2.5.1. Действия администратора при обслуживании граждан:

1) приветствует граждан при входе в помещение МФЦ;

2) выясняет цель посещения МФЦ;

3) с учетом предмета обращения:

- помогает взять талон на получение конкретной государственной или муниципальной услуги;

- предлагает пройти в зал и ожидать приглашения к конкретному окну приема;

- при отсутствии очереди у стойки администратора проверяет по просьбе заявителя достаточность документов для получения запрашиваемой услуги, провожает заявителя к окну, в котором будет осуществляться обслуживание;

- предоставляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы;

- предоставляет необходимые для получения услуги образцы бланков, при необходимости помогает заполнить заявление.

В случае если при осуществлении информирования и (или) консультирования администратор не может дать полный и точный ответ, он предлагает заявителю взять талон в электронной очереди для получения консультации и запрашиваемой информации в окне приема заявителей.

2.5.2. При осуществлении своих функций администратор обязан:

- оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить вышестоящего руководителя либо лицо, исполняющее его обязанности, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации;

- в случае невозможности разрешения спорной ситуации предложить оформить обращение в письменном виде и уведомить заявителя о процедуре рассмотрения обращений;

- предоставить информацию об услугах МФЦ, системах самообслуживания и продемонстрировать возможности получения сервиса с их помощью;

- оказывать устную помощь заявителю в пользовании платежным терминалом при оплате госпошлин;

- контролировать наличие и состояние информации на стендах и в зале (перечни документов, листовки, объявления, журналы). На стойке администратора всегда должен находиться запас бланков (форм) заявлений.

3. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к специалистам по обслуживанию отдельных категорий граждан

3.1. Предоставление заявителям услуг в МФЦ осуществляется при условии их соответствия требованиям доступности для инвалидов, установленным статьей 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

3.2. При обслуживании граждан пенсионного возраста и граждан с ограниченными возможностями здоровья специалисты должны быть предельно

собранными и внимательными.

3.3. Право на обслуживание вне очереди при предъявлении документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории, имеют следующие граждане:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- лица, награжденные знаком "Житель блокадного Ленинграда";
- Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп.

3.4. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием специалистом прекращается. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, специалист вправе вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

#### 4. Требования к внешнему виду специалистов

Внешний вид специалиста при исполнении им своих обязанностей должен способствовать уважительному отношению граждан к МФЦ, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

---