



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

02 апреля 2018 года

г. Липецк

№ 264

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация Липецкой области постановляет:

Утвердить Стандарт обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области» (приложение).

Глава администрации Липецкой области

О.П. Королев

«Приложение
к постановлению
администрации Липецкой области
«Об утверждении стандарта обслуживания заявителей
в областном бюджетном учреждении «Уполномоченный
многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг Липецкой области»

**СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТНОМ
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «УПОЛНОМОЧЕННЫЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ»**

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области» разработан в целях внедрения единых правил обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в областном бюджетном учреждении «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области» (далее - УМФЦ), повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ и устанавливает требования к сотрудникам УМФЦ, осуществляющим взаимодействие с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Принципы обслуживания заявителей в УМФЦ

2.1. Принципами обслуживания заявителей в УМФЦ являются:
своевременность и единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;
индивидуальный подход к заявителям;
вежливое и уважительное отношение к каждому заявителю;
комфорт, дружелюбие и приветливость;
достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;
личная ответственность сотрудников УМФЦ за качество работы;
неразглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**3. Основные правила, порядок и требования к обслуживанию
заявителей в УМФЦ**

3.1. Сотрудник УМФЦ, осуществляющий информирование заявителей о

порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг при обслуживании заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ, обязан:

прибыть на свое рабочее место не позднее 5 минут до начала приема заявителей, подготовить его к работе - включить компьютер и оргтехнику, войти в автоматизированную информационную систему УМФЦ;

первым приветствовать входящих заявителей, обращаться к каждому заявителю на «Вы», если известно имя (имя и отчество) заявителя, использовать его в качестве обращения;

быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями, обеспечить равное беспристрастное отношение ко всем заявителям;

выяснять или уточнять у заявителей цель посещения УМФЦ;

оказывать помощь заявителям при получении талонов электронной очереди;

представлять заявителям информацию о времени ожидания в очереди, порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг, о дополнительных и сопутствующих услугах, а также о возможности оценить качество предоставленных услуг;

по требованиям заявителей предоставлять формы (бланки) документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

оказывать помощь заявителям при использовании информационных киосков для оценки качества предоставления услуг, а также платежных терминалов для оплаты государственных пошлин;

контролировать время ожидания заявителей в очереди, в случае превышения времени ожидания заявителей в очереди – своевременно информировать непосредственного руководителя;

при общении с заявителями воздерживаться от слов «нельзя», «нет», «никогда», не употреблять выражения: «Я не знаю», «Мне неизвестно»;

следить за порядком в зоне консультирования и информирования. При возникновении нестандартных, в том числе конфликтных, ситуаций пригласить непосредственного руководителя, предварительно сообщив об этом заявителю;

во избежание случайного предоставления ложной информации - не консультировать заявителей по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции;

после завершения обслуживания – попрощаться с заявителем, поблагодарив его за обращение в УМФЦ;

незамедлительно оказывать заявителям с ограниченными возможностями здоровья помощь в организации предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ;

после получения заявителями с ограниченными возможностями здоровья государственных и муниципальных услуг – оказать помощь при передвижении по территории УМФЦ (при необходимости – сопроводить заявителя с ограниченными возможностями здоровья до его транспортного средства);

строго соблюдать утвержденную в УМФЦ форму одежды и внешний вид в соответствии с нормами корпоративной этики УМФЦ;

при обращении заявителя по вопросу предварительной записи уточнить у заявителя желаемую дату, время получения услуги и выдать талон предварительной записи.

3.2. Сотрудник УМФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов при обслуживании заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ, обязан:

прибыть на свое рабочее место не позднее 5 минут до начала приема заявителей и подготовить его к работе - включить компьютер и оргтехнику, войти в автоматизированную информационную систему УМФЦ;

первым приветствовать обратившихся к нему за предоставлением государственных и муниципальных услуг заявителей, обращаться к каждому заявителю на «Вы», если известно имя (имя и отчество) заявителя, использовать его в качестве обращения;

быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями, обеспечить равное беспристрастное отношение ко всем заявителям;

представлять заявителям информацию о порядке, условиях и сроках предоставления интересующих их услуг;

корректно вводить данные документов, представленные заявителями для предоставления государственных и муниципальных услуг, в автоматизированную информационную систему УМФЦ при организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

в случае необходимости заявителю расписаться в документе - предложить ему ознакомиться с документом и убедиться в полноте и правильности его заполнения, указав, в каком именно месте заявителю необходимо поставить свою подпись;

информировать заявителей о возможности участия в оценке качества оказания услуг, предложить оставить свой номер телефона для СМС-опроса, а также предложить заявителю оценить предоставленную услугу посредством планшета или терминала;

информировать заявителей о преимуществах получения государственных услуг на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг;

незамедлительно оказывать заявителям с ограниченными возможностями здоровья помощь, необходимую для получения в УМФЦ государственных и муниципальных услуг;

строго соблюдать утвержденную в УМФЦ форму одежды и внешний вид в соответствии с нормами корпоративной этики УМФЦ.

3.3. Сотрудник УМФЦ, осуществляющий прием и обслуживание телефонных вызовов, поступающих в УМФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования при обслуживании заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ, обязан:

начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании УМФЦ, в который позвонил заявитель, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество (при наличии);

попросить заявителя представиться, уточнив по какому вопросу заявитель обратился, используя фразы «Как я к Вам могу обращаться?», «Чем я Вам могу

помочь?»;

представлять заявителям информацию о порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;

строить разговор кратко, конкретно и по существу, соблюдать размеренный темп речи, четко выговаривать слова;

перед завершением разговора - поинтересоваться, есть ли у заявителя другие вопросы. В случае отсутствия вопросов - поблагодарить заявителя за обращение в УМФЦ и попрощаться;

в случае отсутствия возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы - предложить заявителю оставить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которых сотрудник УМФЦ должен выяснить ответы на поставленные вопросы. Если заявитель оставил свой номер телефона, сотрудник УМФЦ, принявший телефонный звонок, обязан в течение 30 минут после завершения разговора перезвонить заявителю и предоставить информацию по существу обращения.

В случае если заявитель настаивает на немедленной телефонной консультации по вопросу предоставления государственной и муниципальной услуги, сотрудник УМФЦ, принявший телефонный звонок, переключает разговор на вышестоящего по должности сотрудника УМФЦ по работе с заявителями.

В случае если заявитель обратился по вопросам, не относящимся к компетенции УМФЦ, сотрудник УМФЦ в корректной форме сообщает заявителю об этом, по возможности, предоставляя заявителю информацию об органе (организации, учреждении), в чьей компетенции находится решение поставленных заявителем вопросов, предоставив контактные данные (адреса, номера телефонов);

при обращении заявителя по вопросу предварительной записи, уточнить у заявителя желаемую дату, время получения услуги и сообщить заявителю код предварительной записи.