



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

*В. Соколов*  
г. Орёл

№ *214*

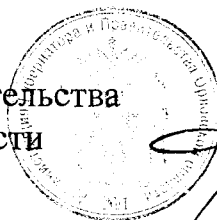
Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Орловской области

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» Правительство Орловской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Орловской области.

2. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Губернатора и Председателя Правительства Орловской области – руководителя Администрации Губернатора и Правительства Орловской области Соколова В. В.

Председатель Правительства  
Орловской области



А. Е. Клычков

Стандарт  
обслуживания заявителей при предоставлении государственных  
и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления  
государственных и муниципальных услуг Орловской области

I. Общие положения

1.1. Стандартом обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Орловской области (далее – Стандарт) устанавливаются основные правила и требования, касающиеся обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Орловской области (далее – МФЦ).

1.2. Стандарт разработан в целях:

обеспечения контроля соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Услуги) в МФЦ;

повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления Услуг заявителям;

повышения степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления Услуг в МФЦ.

1.3. Стандарт разработан 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».

1.4. Стандарт является обязательным для всех специалистов по приему и выдаче документов (далее – Специалисты), непосредственно осуществляющих обслуживание заявителей при их обращении в МФЦ за получением Услуг.

1.5. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путем публикации на официальном сайте МФЦ (<https://mfc-orel.ru>), размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

## II. Основные принципы обслуживания заявителей при обращении за предоставлением Услуг в МФЦ

2.1. Основными принципами обслуживания заявителей при их обращении за предоставлением Услуг в МФЦ являются:

- 1) оперативное и качественное обслуживание заявителей;
- 2) стремление Специалистов обеспечить максимальный комфорт для заявителя;
- 3) вежливое, уважительное и непредвзятое отношение ко всем заявителям;
- 4) внимание и готовность помочь каждому заявителю;
- 5) представление точной информации, позволяющей заявителю принять необходимые решения;
- 6) профессионализм Специалистов;
- 7) личная ответственность и заинтересованность Специалистов в качественном обслуживании заявителей.

## III. Требования к Специалистам по обслуживанию заявителей и правила качественного обслуживания заявителей

3.1. Действия Специалиста:

- 1) Специалист приветствует заявителя, обратившегося в МФЦ за Услугой, выясняет и (или) уточняет его потребности. На основе выявленных потребностей осуществляет обслуживание заявителя (предоставляет Услугу, информирует и консультирует);
- 2) совершает действия в автоматизированной информационной системе МФЦ и других информационных системах в соответствии с утвержденными инструкциями и процедурами;
- 3) при отсутствии у заявителя документов, необходимых для предоставления Услуги, корректно и четко разъясняет заявителю причины, по которым в соответствии с административными регламентами отказывается в предоставлении Услуги;
- 4) информирует заявителя о примерном времени оказания Услуги;
- 5) если заявителю необходимо поставить подпись в заявлении (расписке), Специалист просит его ознакомиться с документом и убедиться в правильности заполнения заявления, предоставляет ему ручку и указывает, в каком именно месте заявитель должен поставить подпись;
- 6) отвечает на возникшие вопросы, информирует заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания Услуг, предлагая, в том числе, оставить свой номер сотового телефона для СМС-опроса;
- 7) информирует заявителя о возможности получения Услуг в электронном виде и предлагает осуществить регистрацию в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

8) после окончания обслуживания Специалист благодарит заявителя за обращение в МФЦ.

3.2. При предоставлении Услуг, включая информирование и консультирование, Специалист обязан соблюдать следующие правила обслуживания заявителей:

- 1) относиться одинаково ко всем заявителям и оказывать внимание вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса;
- 2) обращаться к заявителю только на «Вы», если известно имя заявителя (имя и отчество), то использовать его в качестве обращения;
- 3) приветствовать заявителя словами «Здравствуйте», «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», при необходимости представиться, называя свою фамилию и должность;
- 4) внимательно слушать заявителя, не прерывать его в середине фразы и не проявлять нетерпение в разговоре. В случае необходимости задавать уточняющие вопросы;
- 5) четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителей, давать пояснения о порядке предоставления Услуг;
- 6) общаясь с заявителями, воздерживаться от негативных (отрицательных) форм ответов;
- 7) в случае необходимости мягко, ненавязчиво и корректно побуждать гражданина быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;
- 8) если допущена ошибка, немедленно признать это и извиниться; если ошибка была допущена кем-то из коллег, то извиниться за их ошибку;
- 9) при возникновении конфликтных ситуаций пригласить руководителя отдела (руководителя территориального отдела МФЦ), предварительно сообщив об этом заявителю;
- 10) при общении с заявителем необходимо сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком, доступным для заявителя. Речь не должна быть перегружена специальными терминами. В поведении, голосе и выражении лица Специалиста заявитель всегда должен чувствовать заинтересованность и видеть доброжелательность;
- 11) стремиться лучшим образом и в полном объеме удовлетворить потребности заявителей, обратившихся за Услугой; работать быстро и четко, максимально точно выполняя просьбы заявителей.

#### IV. Действия администратора зала при обслуживании заявителей на стойке регистрации и в секторе информирования и ожидания

4.1. Администратор зала приветствует заявителей при входе в помещение отделения МФЦ, выясняет цель обращения в МФЦ и в соответствии с целью обращения заявителя в МФЦ:

- 1) помогает взять талон на получение определенной Услуги;
- 2) предлагает пройти в зону информирования и ожидания;

3) по просьбе заявителя администратор зала проверяет комплект документов, необходимый для оказания Услуги, за которой обратился заявитель.

4.2. При обращении заявителя за получением консультации администратор зала представляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы.

4.3. Администратор зала, осуществляя свои функции на стойке регистрации и в секторе информирования и ожидания, обязан:

1) контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить руководителя территориального отдела МФЦ либо сотрудника, исполняющего его обязанности, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации;

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

3) рассказывать об Услугах МФЦ, информировать заявителей о возможности получения Услуг в электронном виде;

4) оказывать консультативную помощь заявителю в пользовании платежным терминалом при оплате госпошлин, при этом вежливо отказываться от предложения заполнить лично реквизиты при оплате;

5) оказывать консультативную помощь заявителю в пользовании информационным киоском при оценке качества предоставления Услуг;

6) завершив обслуживание заявителя, вежливо попрощаться и пригласить прийти снова;

7) контролировать наличие и поддерживать в актуальном состоянии информацию на стендах и информационных стойках (перечни документов, листовки, объявления, журналы).

#### V. Особенности обслуживания отдельных категорий заявителей и требования к Специалистам по обслуживанию отдельных категорий граждан

5.1. При обслуживании заявителей пенсионного возраста и заявителей с ограниченными физическими возможностями Специалисты должны быть предельно собранными и внимательными. При разговоре с заявителем, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливыми, ждать, когда заявитель сам закончит фразу. Не поправлять его и не договаривать за него.

5.2. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата:

1) администратор зала, получив сигнал от звонка, расположенного у пандуса, обязан незамедлительно выйти; если у пандуса находится гражданин в инвалидной коляске без сопровождающих, администратор зала обязан помочь ему проехать до стойки регистрации к рабочему месту

обслуживания заявителя в инвалидной коляске, в случае необходимости предложить воспользоваться мобильным лестничным гусеничным подъемником;

2) выяснив потребности заявителя, администратор зала обязан помочь взять талон на получение Услуги и сопроводить до окна приема документов;

3) завершив обслуживание заявителя в инвалидной коляске, Специалист должен пригласить администратора зала, который обязан сопроводить заявителя до улицы, поблагодарить его за обращение в МФЦ и попрощаться.

#### 5.3. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей:

1) администратор зала при обращении в МФЦ незрячего или слабовидящего человека должен обозначить, что он обращается именно к этому заявителю, выяснить его потребности, помочь взять талон на получение Услуги и сопроводить до окна приема документов;

2) Специалист, осуществляющий прием или выдачу документов, обязан сообщить заявителю, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество;

3) при необходимости администратор оказывает консультативную помощь в пользовании терминалом слабовидящему заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в МФЦ платежный терминал;

4) завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), Специалист обязан поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить до выхода из помещения.

#### 5.4. Обслуживание заявителей с нарушением слуха:

1) администратор зала при обращении в МФЦ человека с нарушением слуха должен обозначить, что он обращается именно к нему, выяснить его потребности;

2) помочь взять талон на получение Услуги;

3) Специалист, обслуживающий инвалида по слуху, должен проявить терпимость, тактичность и внимание во время общения;

4) не начинать разговор, не убедившись, что собеседник видит лицо и губы специалиста, говорить с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем он говорит всегда;

5) общаться с собеседником коротко, при помощи простых предложений;

6) разговаривая через переводчика жестового языка, обращаться к заявителю с нарушением слуха, а не к переводчику;

7) завершив обслуживание заявителя, поблагодарить его за обращение в МФЦ и попрощаться.

#### 5.5. Обслуживание лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и демонстрирующих агрессивное поведение:

1) Специалист, работая с данной категорией граждан, обязан пригласить сотрудника охраны и попросить заявителя покинуть здание МФЦ. В случае отказа обязан пригласить руководителя территориального отдела МФЦ либо лицо, исполняющее его обязанности;

2) руководитель территориального отдела МФЦ совместно с сотрудником охраны принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности людей в помещении.

#### VI. Требования к Специалистам и правила общения с заявителями по телефону

6.1. Специалист при обращении заявителей по телефону обязан:

- 1) поздороваться, сообщить фамилию, имя, отчество и должность;
- 2) выяснить, по какому вопросу обращается заявитель;
- 3) если Специалист точно знает ответ, он информирует позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора необходимо поинтересоваться, есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться;
- 4) в случае если Специалист, ответивший на звонок, не может сам ответить на поставленные вопросы, он предлагает заявителю оставить номер телефона либо перезвонить через 30 минут, за это время необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если заявитель оставил свой номер телефона, Специалист, разговаривавший с ним, обязан перезвонить и представить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа;
- 5) если заявитель настаивает на немедленной консультации, Специалист, ответивший на звонок, переключает разговор на Специалиста, компетентного в данном вопросе (время телефонной консультации не должно превышать 15 минут);
- 6) если заявитель обратился с вопросом, не входящим в компетенцию Специалиста, он должен спокойно и вежливо объяснить, что эти вопросы не находятся в компетенции МФЦ, и постараться дать рекомендации по обращению, по возможности представить контактные данные (адрес, телефонный номер);
- 7) при обращении заявителей по вопросам осуществления предварительной записи Специалист или администратор зала обязан:
  - а) представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
  - б) продолжить разговор по существу обращения;
  - в) осуществив действия по предварительной записи, необходимо повторить день и время, на которое осуществлена запись;
  - г) поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ.