



ПРАВИТЕЛЬСТВО САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.10.2014 № 638

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

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг Правительство Самарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Администрацию Губернатора Самарской области (Овчинникова).

3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Настоящее постановление вступает в силу 01.01.2018.

Врио первого
вице-губернатора –
председателя Правительства
Самарской области



А.П.Нефёдов

004337

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Самарской области
от 09.10.2014 № 698

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в многофункциональном центре
предоставления государственных и муниципальных услуг
(далее – Стандарт)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные принципы, правила, порядок и требования, касающиеся обслуживания граждан и представителей юридических лиц (далее – заявители) при их обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

1.2. Требования к комфортности предоставления услуг на базе 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» и в настоящем Стандарте не устанавливаются.

1.3. Положения настоящего Стандарта распространяются на всех работников учреждения, чья деятельность связана с обслуживанием заявителей, их уполномоченных представителей при обращении их в МФЦ.

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

2. ПРИНЦИПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В МФЦ

- 2.1. Индивидуальный подход к заявителям.
- 2.2. Вежливое и уважительное отношение к каждому гражданину, обратившемуся в МФЦ.
- 2.3. Комфорт, дружелюбие и приветливость.
- 2.4. Внимание и готовность помочь.
- 2.5. Своевременность и единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 2.6. Точная и доступная информация о порядке и условиях предоставления услуг.
- 2.7. Профессионализм – основа эффективного обслуживания.
- 2.8. Личная ответственность за качество работы.

3. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА, ПОРЯДОК И ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В МФЦ

3.1. Правила обслуживания заявителей в МФЦ

3.1.1. При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ обязаны соблюдать следующие правила:

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 кричать,

но говорить так, чтобы заявитель слышал;

переспросить, 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.);

чётко 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...»);

избегать подчеркивания своей компетентности на фоне некомпетентности заявителя («Я не знаю, как еще проще объяснить», «Вам стоило сначала определиться по поводу...» и т.п.);

сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным для заявителя. Быть уверенным в том, что заявитель понял Вас;

сохранять позитивный внутренний настрой (заявитель не всегда прав, но уйти он должен в хорошем расположении духа);

мягко и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

в случае если допущена ошибка, признать это и извиниться. Если ошибка допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги

(«Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причиненные Вам неудобства»);

обеспечивая конфиденциальность дел заявителя, прекратить разговор с ним в случае обращения другого заявителя. Попросить подошедшего в доброжелательной форме подождать;

в случае если обслуживание заявителя не может быть завершено до наступления регламентного перерыва или перерыва на обед, а также до окончания рабочего дня, осуществить все действия по предоставлению услуги (услуг) либо проинформировать старшего специалиста по работе с заявителями о сложившейся ситуации. Он в свою очередь должен принять необходимые меры по завершению обслуживания заявителя, в том числе и посредством привлечения другого специалиста;

в случае если заявитель требует дать номер телефона руководителя, предоставить номер телефона приёмной руководителя МФЦ. Если заявителя это не устраивает, то действовать следующим образом:

а) оставаться спокойным и пригласить непосредственного руководителя либо его заместителя;

б) предупредить заявителя о том, что будет приглашен руководитель, который поможет урегулировать ситуацию;

в) в случае отсутствия руководителя предложить заявителю записаться на прием к руководителю и проинформировать его о том, что он может оставить отзыв на сайте МФЦ, сделать запись в книге жалоб и предложений либо написать официальное письмо по адресу МФЦ на имя руководителя.

3.1.2. 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, играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне),

включать радио, видео, надевать наушники, осуществлять иные действия, не связанные с выполнением должностных обязанностей в рабочее время на рабочем месте;

злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, в том числе имеющим коррупционную направленность;

допускать в отношении заявителей, коллег или деловых партнеров высказывания или действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языковой принадлежности, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

вести себя грубо, пренебрежительно и заносчиво, демонстрировать предвзятое отношение к коллегам и заявителям, выдвигать обвинения, угрожать, позволять себе оскорбительные реплики и действия;

появляться на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

курить в непредназначенных для этого местах;

заниматься рекламой и распространением товаров (парфюмерия, косметические средства, БАД и иная продукция) на рабочем месте.

3.2. Порядок обслуживания заявителей в МФЦ

При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ обязаны соблюдать следующий порядок действий:

прибыть на рабочее место не позднее времени начала рабочей смены;

подготовить рабочее место: включить компьютер и другую оргтехнику, проверить функционирование автоматизированной информационной системы и других необходимых для работы программ;

приветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ за услугой, выяснить его потребности;

предложить заявителю использовать выделенное рабочее место (при наличии) с доступом к сети Интернет для получения необходимой услуги в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) или государственной информационной системы Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (далее – ПГУ), оказать содействие заявителю в заполнении и направлении заявления в электронной форме;

на основе выявленных потребностей предоставить услугу, информацию либо проконсультировать заявителя;

в случае если предоставление услуги (консультации) невозможно по какой-либо причине (например, отсутствие у заявителя необходимых документов и т.д.), корректно и четко разъяснить причину, по которой невозможно предоставить услугу и (или) выполнить иное его требование;

проинформировать заявителя о времени предоставления услуги. В случае если время предоставления услуги превышает 15 минут, предупредить заявителя об этом. При предоставлении подобной услуги комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии её выполнения, поддерживать с ним визуальный контакт, поднимая на него взгляд, задавая вопросы;

стремиться в полном объеме удовлетворить потребности заявителя, обратившегося за услугой, до конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель, и предложить оптимальный вариант его решения;

по завершении предоставления услуги (консультации), за которой обратился заявитель, предложить получить другую (сопутствующую)

услугу (например, получить информацию по исполнительным производствам, штрафам за нарушение правил дорожного движения, задолженности по налогам и сборам, регистрации 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», для представителей субъектов малого и среднего предпринимательства – об услугах акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»), проинформировать заявителя о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием ЕПГУ и ПГУ, предоставить заявителю раздаточные материалы, информирующие о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (при наличии);

предложить заявителю принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг, в том числе указать номер мобильного телефона для СМС-опроса либо оценить качество обслуживания с использованием терминалов, инфоматов и иных устройств, находящихся в МФЦ;

поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и, попрощавшись с ним, пригласить прийти снова;

в конце рабочей смены привести рабочее место в порядок, выйти из всех рабочих программ, выключить компьютер, убрать со стола печати и штампы. Рабочие документы должны быть подготовлены для следующей рабочей смены и аккуратно сложены.

3.3. Поведение сотрудника МФЦ в случае возникновения конфликтной ситуации

Сотрудник МФЦ должен уметь эффективно разрешать конфликтную ситуацию и предупреждать ее возникновение. При общении с негативно настроенным заявителем сотруднику 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 сотрудника – понять причины раздражения заявителя и попытаться устранить их;

делать пометки в ходе разговора, задавать уточняющие вопросы для определения потребностей заявителя, тем самым показывая, что претензия заявителя рассматривается серьезно;

проявлять понимание по отношению к заявителю («Я Вас понимаю», «Я понимаю Ваше недовольство...» и т.п.). В обязательном порядке необходимо принести от лица МФЦ извинения за те отрицательные эмоции, которые испытывает заявитель;

избегать при разговоре с заявителями негативных высказываний в адрес своих коллег по работе;

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

избегать выражений типа «Попытаемся», «Подумаем, что можно сделать» и т.д., ответы сотрудника должны содержать описание действий и процедуры взаимодействия с органами/организациями, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;

выяснить в конце разговора, есть ли у заявителя еще какие-либо вопросы к сотруднику МФЦ;

неукоснительно 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 всё выясню».

3.4. Особенности действий администратора МФЦ или сотрудника, исполняющего его обязанности (далее – Администратор)

Функциями Администратора являются установление первичного контакта с заявителем, первичное консультирование, оказание помощи в получении талона, маршрутизация, завершение контакта с посетителями. Кроме того, Администратор, осуществляя свои функции на стойке регистрации и в зале ожидания, обязан:

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;

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

рассказать об услугах МФЦ, системах самообслуживания и продемонстрировать возможности получения сервиса с их помощью;

при необходимости оказать помощь заявителю в пользовании информационным киоском и другими устройствами для оценки качества услуг;

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

3.5. Особенности информирования и консультирования по телефону

Телефонные переговоры являются важным элементом культуры сотрудников МФЦ. Сотруднику МФЦ следует вести телефонный разговор (видеоконсультацию посредством специализированных программ, если они имеются в арсенале МФЦ и используются для консультирования заявителей) таким образом, чтобы позвонивший чувствовал заинтересованность и внимание со стороны сотрудника МФЦ. Запрос каждого заявителя должен быть решен. Стандарт ведения приема по телефону распространяется и на стандарт ведения видеоконсультации посредством специализированных программ.

Начинать разговор необходимо в удобной и устойчивой позе. Во время разговора телефонная трубка должна быть удалена на расстояние не более 5 сантиметров. Сотрудник МФЦ должен заранее приготовить авторучку и бумагу для записи необходимой информации. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

Сотрудник МФЦ, осуществляющий прием по телефону, при общении с заявителем должен соблюдать следующие правила:

своевременно, не позднее третьего сигнала, ответить на входящий телефонный вызов;

поздороваться первым 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 сотрудник 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 сотрудник 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 сотрудник МФЦ не может сразу ответить на вопрос заявителя, предложить позвонившему оставить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут. В течение этого времени необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся указал свой номер телефона, сотрудник, разговаривавший с ним, обязан в течение 30 минут

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, сотрудник, ответивший на звонок, должен переадресовать его звонок компетентному лицу;

в случае если звонивший обратился не по адресу, сотрудник 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 сотрудник, 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 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 словами «Спасибо за обращение в наш МФЦ», вежливо попрощаться, пригласить в МФЦ («До свидания, приходите, будем рады Вам помочь») и подождать, пока заявитель первым положит трубку;

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).

Время телефонного разговора не должно превышать 7 минут.

4. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН И ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ МФЦ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН

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

4.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата

4.1.1. При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, Администратор должен незамедлительно выйти и, если у пандуса находится посетитель, передвигающийся в инвалидной коляске, без сопровождающего лица, помочь ему проехать до стойки регистрации.

4.1.2. Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, Администратор должен помочь ему заполнить необходимые документы, взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приёма документов в соответствии с талоном электронной очереди.

4.1.3. Завершив обслуживание заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, специалист по работе с заявителями должен поблагодарить его за обращение в МФЦ, попрощаться и пригласить Администратора, который должен сопроводить заявителя до улицы.

4.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей

Незрячие и слабовидящие люди ориентируются на звук и ощущения, поэтому при общении с такими заявителями сотрудникам МФЦ необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

При обращении в МФЦ незрячего или слабовидящего человека Администратор должен:

приветствовать заявителя и выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приёма документов в соответствии с талоном электронной очереди;

рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав его фамилию, имя, отчество;

при необходимости помочь заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в отделении платёжный терминал;

по завершении обслуживания заявителя (если он без сопровождающего лица) ответить на возникшие вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить до выхода из помещения МФЦ.

4.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха

4.3.1. При обслуживании заявителя с нарушением слуха сотрудники МФЦ должны следовать следующим правилам:

привлечь внимание заявителя, дотронувшись до его плеча или махнув рукой и т.п.;

лицо сотрудника МФЦ должно быть хорошо освещено;

не говорить заявителю с нарушением слуха прямо в ухо (это не позволит ему следить за выражением лица собеседника);

не кричать;

говорить с обычной скоростью;

не прикрывать рот руками;

общаться с заявителем с нарушением слуха коротко и в простых выражениях;

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

4.3.2. Администратор при обращении в МФЦ человека с нарушением слуха должен:

обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя;

помочь взять талон на получение услуги;

сопроводить его до окна приёма документов к специалисту, владеющему языком жестов;

при необходимости помочь заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в МФЦ платёжный терминал;

по завершении обслуживания уточнить, не остались ли у заявителя какие-либо вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться.

4.4. Особенности обслуживания заявителей с неадекватным поведением

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

Убедившись по ряду признаков (нездоровый блеск в глазах, невнятная или несвязная речь, неумение сформулировать имеющуюся проблему, запах алкоголя 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, а также непосредственного руководителя.

Руководитель МФЦ совместно с сотрудником охраны принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

5. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ СТАНДАРТА

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

Текущий контроль соблюдения Стандарта сотрудниками МФЦ осуществляется руководителем МФЦ, сотрудниками государственного казенного учреждения Самарской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (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, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействия) сотрудников МФЦ.

Проверки полноты и качества выполнения Стандарта осуществляются на основании приказа руководителя МФЦ, руководителя УМФЦ.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также проводиться по конкретному обращению заявителя.

При неоднократном нарушении требований Стандарта работником учреждения его непосредственный руководитель обязан сообщить руководству учреждения о соответствующих нарушениях.