



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01 ноября 2024 г.

№ 229/24

г. Луганск

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Луганской Народной Республики

В соответствии с абзацем вторым пункта 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, статьями 10, 16 Закона Луганской Народной Республики от 30.03.2023 № 430-III «О Правительстве Луганской Народной Республики» (с изменениями) Правительство Луганской Народной Республики **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Луганской Народной Республики.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Председатель Правительства
Луганской Народной Республики

Е.В. Ковальчук

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Луганской Народной Республики
от 01 ноября 2024 г. № 229/24

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей при организации предоставления
государственных и муниципальных услуг в многофункциональных
центрах предоставления государственных и муниципальных услуг
Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Луганской Народной Республики (далее – Стандарт обслуживания) разработан в целях совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – услуги) по принципу «одного окна» в Государственном бюджетном учреждении Луганской Народной Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ ЛНР «МФЦ»), повышения эффективности функционирования ГБУ ЛНР «МФЦ», повышения качества обслуживания заявителей при предоставлении услуг в ГБУ ЛНР «МФЦ» и определяет требования к взаимодействию работников ГБУ ЛНР «МФЦ» с заявителями при организации предоставления услуг в ГБУ ЛНР «МФЦ».

1.2. Стандарт обслуживания обязателен для соблюдения всеми работниками ГБУ ЛНР «МФЦ».

1.3. Работник ГБУ ЛНР «МФЦ» несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.4. Жалобы на нарушение требований, установленных Стандартом обслуживания, рассматриваются в порядке, установленном федеральным законодательством и законодательством Луганской Народной Республики для рассмотрения обращений граждан.

II. Принципы обслуживания заявителей в ГБУ ЛНР «МФЦ»

2.1. Индивидуальный подход к заявителям.

2.2. Вежливое и уважительное отношение к каждому гражданину, обратившемуся в ГБУ ЛНР «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.

III. Требования к обслуживанию заявителей в ГБУ ЛНР «МФЦ»

3.1. Обращение заявителей в ГБУ ЛНР «МФЦ» осуществляется в том числе по предварительной записи.

Предварительная запись в ГБУ ЛНР «МФЦ» осуществляется:

по телефону единого контакт-центра ГБУ ЛНР «МФЦ»;

при личном обращении в ГБУ ЛНР «МФЦ»;

посредством федеральной государственной информационной системы «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).

3.2. Для обслуживания заявителей по предварительной записи в ГБУ ЛНР «МФЦ» должно быть обеспечено:

предварительное консультирование записавшихся заявителей по вопросам регистрации в электронной очереди;

не менее 20 % работающих окон приема документов, подключенных к обслуживанию по предварительной записи.

3.3. Прием заявителей в ГБУ ЛНР «МФЦ» осуществляется в порядке очереди.

Управление очередью осуществляется посредством программно-аппаратного комплекса.

Терминал программно-аппаратного комплекса (далее – терминал) должен располагаться в зоне ожидания ГБУ ЛНР «МФЦ», в месте, доступном для заявителей всех категорий, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

Принцип работы терминала предполагает получение одного талона электронной очереди на каждое обращение заявителя в окно приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ» (подача заявления (запроса) на получение услуги, или обращение за консультацией, или получение результата предоставления услуги).

В целях консультирования заявителей по использованию терминала в непосредственной близости от него должен находиться работник ГБУ ЛНР «МФЦ».

В случае если при обращении заявителя в ГБУ ЛНР «МФЦ» время, необходимое для обслуживания в соответствии с административным регламентом предоставления услуги, превышает время, оставшееся

до закрытия отделения, работник ГБУ ЛНР «МФЦ» до получения заявителем талона электронной очереди предлагает ему обратиться на следующий рабочий день либо осуществить предварительную запись.

3.4. При предъявлении заявителем соответствующих подтверждающих документов преимущественным правом обслуживания при личном обращении обладают граждане следующих категорий:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий (лица, указанные в пункте 1 статьи 2 Федерального закона от 12.01.1995 № 5 «О ветеранах»);

инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий (лица, указанные в статье 4 Федерального закона от 12.01.1995 № 5 «О ветеранах»);

дети-инвалиды, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители (лица, признанные инвалидами соответствующих групп согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом», Указу Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»);

военнослужащие, лица, проходящие службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации и имеющие специальное звание полиции, принимающие участие в специальной военной операции на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и Украины, военнослужащие, выполняющие специальные задачи на территории Сирийской Арабской Республики, получившие ранение (контузию, травму, увечье) в ходе проведения специальной военной операции (при выполнении специальных задач) (лица, указанные в подпункте «б» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 05.03.2022 № 98 «О дополнительных социальных гарантиях военнослужащим, лицам, проходящим службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации, и членам их семей»);

граждане, достигшие 80-летнего возраста и старше.

3.5. Регистрация обращений заявителей в ГБУ ЛНР «МФЦ» осуществляется с помощью программы автоматизации деятельности центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» (далее – АИС «Мои документы»).

3.6. В рамках взаимодействия с заявителями при организации предоставления услуг работник ГБУ ЛНР «МФЦ» обязан:

3.6.1. Консультировать и оказывать методическую помощь заявителям в решении вопросов, возникающих при организации предоставления услуг.

При информировании и консультировании заявителя работник ГБУ ЛНР «МФЦ» должен:

выяснить причину обращения заявителя за консультацией;

проинформировать и проконсультировать заявителя кратко и четко;

дать исчерпывающую информацию по заданному заявителем вопросу в пределах компетенции ГБУ ЛНР «МФЦ».

3.6.2. Исполнять трудовые обязанности добросовестно, на высоком

профессиональном уровне.

3.6.3. Проявлять при взаимодействии с заявителями вежливость, корректность, профессионализм, ответственность, доброжелательность, открытость, терпимость, нацеленность на результат, вовлеченность в процесс предоставления услуги, использовать официально-деловой стиль общения, обеспечивать равное, беспристрастное отношение ко всем заявителям.

IV. Требования к поведению работников ГБУ ЛНР «МФЦ» при обслуживании заявителей у стойки регистрации и в зале ожидания

4.1. Первичный контакт с заявителем, обратившимся в ГБУ ЛНР «МФЦ», осуществляет работник, находящийся за стойкой регистрации на специально оборудованном рабочем месте (далее – администратор ГБУ ЛНР «МФЦ»).

4.2. Администратор МФЦ:

4.2.1. Приветствует заявителя при входе в помещение отделения ГБУ ЛНР «МФЦ».

4.2.2. Выясняет цель посещения ГБУ ЛНР «МФЦ».

4.2.3. На основе выявленных потребностей:

оказывает помощь заявителю в получении талона электронной очереди; при выдаче талонов электронной очереди на получение государственной или муниципальной услуги администратор ГБУ ЛНР «МФЦ» должен руководствоваться следующим принципом: один талон – на одну государственную или муниципальную услугу; при выдаче талонов электронной очереди соблюдается стандарт организации электронной очереди в ГБУ ЛНР «МФЦ», утверждаемый локальным актом ГБУ ЛНР «МФЦ»;

уточняет у заявителя наличие документа, удостоверяющего личность, и в случае обращения представителя заявителя – документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

предлагает заявителю проверить комплектность документов для получения запрашиваемой государственной или муниципальной услуги;

предлагает заявителю пройти в зал ожидания и ожидать приглашения к конкретному окну приема документов.

4.3. При обращении заявителя за получением информации и /или консультации администратор ГБУ ЛНР «МФЦ»:

4.3.1. Предоставляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы.

4.3.2. В случае если при осуществлении информирования и /или консультирования заявителю требуется расширенная консультация, предлагает заявителю взять талон электронной очереди для получения консультации и запрашиваемой информации в окне приема документов.

4.4. Администратор ГБУ ЛНР «МФЦ» обязан:

4.4.1. Контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости приглашать начальника отделения (заместителя начальника отделения) либо

работника, исполняющего их обязанности, для урегулирования проблемной и /или конфликтной ситуации.

4.4.2. В случае невозможности урегулирования проблемной и /или конфликтной ситуации предложить оформить обращение в письменном виде и уведомить заявителя о порядке рассмотрения обращений.

4.4.3. Информировать заявителя об услугах, предоставляемых в ГБУ ЛНР «МФЦ», секторе пользовательского сопровождения и демонстрировать возможности оформления сервисов с их помощью.

4.4.4. Оказывать помощь заявителю в пользовании платежным терминалом при оплате госпошлин, информационным киоском при оценке качества услуг.

4.4.5. Завершив обслуживание заявителя, вежливо попрощаться.

4.4.6. Контролировать наличие и состояние информации на стендах и в зале ожидания (перечни документов, листовки, объявления, журналы).

V. Правила обслуживания заявителей специалистом приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ»

5.1. При оказании услуг специалист приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ» выполняет следующие административные процедуры (если иное не установлено административными регламентами предоставления государственных или муниципальных услуг и соглашениями о взаимодействии, заключенными в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (далее – соглашение о взаимодействии)):

5.1.1. Устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае обращения представителя заявителя по доверенности специалист приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ» проверяет полномочия представителя заявителя, удостоверяясь, что документ оформлен в надлежащем порядке, и проверяет срок действия документа.

5.1.2. В случае если заявителем (представителем заявителя) не представлен документ, удостоверяющий личность, либо у представителя отсутствует соответствующая доверенность или полномочия, специалист приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ» отказывает в приеме запроса (заявления) и прилагаемых к нему документов непосредственно в момент представления такого запроса (заявления) и документов в связи с невозможностью реализации своих функций на основании подпункта 2.1. части 4 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг».

5.1.3. Формирует карточку заявителя в АИС «Мои документы». Если данные заявителя внесены в АИС «Мои документы» ранее, специалист приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ» проверяет правильность ранее внесенных данных и, при необходимости, вносит соответствующие изменения (исправления).

5.1.4. Принимает от заявителя документы, необходимые для предоставления услуги, в соответствии с соглашением о взаимодействии и алгоритмом, определенным АИС «Мои документы», и осуществляет сверку документов.

5.1.5. Уведомляет заявителя о необходимости совершения оплаты государственной пошлины и/или иных платежей в рамках оказания соответствующей услуги (если требуется).

В случае наличия терминала для проведения безналичной оплаты в окне приема документов специалист приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ» осуществляет мероприятия по формированию платежного документа в АИС «Мои документы», а заявитель оплачивает пошлину с помощью терминала для проведения безналичной оплаты.

В случае отсутствия платежного терминала в помещении ГБУ ЛНР «МФЦ» специалист приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ» распечатывает заявителю платежный документ из АИС «Мои документы» и предлагает оплатить пошлину посредством мобильного банка (если это предусмотрено соглашением о взаимодействии), непосредственно в отделении банка или в почтовом отделении.

5.1.6. Осуществляет копирование (сканирование) представленного комплекта документов в соответствии с соглашением о взаимодействии и алгоритмом, определенным АИС «Мои документы».

Копирование (сканирование) документов, представленных заявителем, в рамках предоставления услуг, а также фотографирование заявителя (только в случае если данный порядок установлен соглашением о взаимодействии) осуществляется бесплатно.

5.1.7. Формирует в АИС «Мои документы» запрос (заявление), распечатывает его и передает на проверку и подписание заявителю.

Не допускается самостоятельное заполнение заявителем запроса (заявления) (если иное не установлено административными регламентами, соглашениями о взаимодействии, договорами об оказании услуг либо не согласовано с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги).

5.1.8. Уточняет у заявителя удобный способ получения документов (в соответствии с возможными способами, установленными в соглашении о взаимодействии), являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, и делает соответствующую отметку в запросе (заявлении).

5.1.9. Формирует в форме отдельного документа расписку о принятых от заявителя документах или опись (если иное не определено соглашением

о взаимодействии или алгоритмом работы АИС «Мои документы»).

5.1.10. В случае отсутствия обязательных документов, их несоответствия установленным требованиям административных регламентов либо при наличии иных оснований для отказа в приеме документов, установленных соглашением о взаимодействии, специалист приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ» отказывает заявителю в приеме документов, если иное не предусмотрено административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги.

Если заявитель настаивает на приеме документов, то специалист приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ» делает отметку «Принято по требованию» с указанием фамилии, имени и отчества заявителя, даты подачи документов, а заявитель рядом с данной отметкой проставляет подпись.

5.1.11. Заявители, сдавшие в ГБУ ЛНР «МФЦ» документы для получения государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются о:

сроках предоставления государственной или муниципальной услуги (специалист приема документов ГБУ ЛНР «МФЦ» называет планируемую дату обращения за результатом государственной или муниципальной услуги, обращая внимание на ее отображение в расписке или описи);

возможности получения информации о статусе дела и готовности результата через единый контакт-центр ГБУ ЛНР «МФЦ», непосредственно в отделении ГБУ ЛНР «МФЦ», в которое обращается заявитель для подачи документов, через сайт ГБУ ЛНР «МФЦ», а также другими способами (при наличии технической возможности);

возможности регистрации в ЕСИА, а также возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (при наличии);

возможности получения услуги (консультации), других (сопутствующих) услуг, в том числе услуг, предоставляемых на платной основе.

VI. Правила обслуживания заявителей специалистами выдачи документов ГБУ ЛНР «МФЦ»

6.1. При обращении заявителя за результатом предоставления государственной или муниципальной услуги специалист выдачи документов ГБУ ЛНР «МФЦ» выполняет следующие административные процедуры (если иное не установлено административными регламентами предоставления государственных или муниципальных услуг и соглашениями о взаимодействии):

6.1.1. Устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством

Российской Федерации. В случае обращения представителя заявителя по доверенности специалист выдачи документов ГБУ ЛНР «МФЦ» проверяет полномочия представителя заявителя, удостоверившись, что документ оформлен в надлежащем порядке, и проверяет срок действия документа.

Если заявителем (представителем заявителя) не предъявлен документ, удостоверяющий личность заявителя, либо у представителя заявителя отсутствует соответствующая доверенность или полномочия, специалист выдачи документов ГБУ ЛНР «МФЦ» отказывает в выдаче результата и прилагаемых к нему документов в связи с невозможностью реализации своих функций на основании подпункта 2.1. части 4 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

6.1.2. Передает документы, являющиеся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, заявителю (представителю заявителя).

6.1.3. Предлагает заявителю ознакомиться с документами и расписаться в их получении в расписке.

6.2. В случае обнаружения заявителем или специалистом выдачи документов ГБУ ЛНР «МФЦ» в момент выдачи ошибки и (или) опечатки в документе, являющемся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, специалист выдачи документов ГБУ ЛНР «МФЦ» действует в соответствии с порядком, установленным в соглашении о взаимодействии.

VII. Особенности обслуживания заявителей отдельных категорий

7.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата:

7.1.1. Администратор ГБУ ЛНР «МФЦ»:

получив сигнал звонка, расположенного у пандуса, незамедлительно выходит и, если у пандуса находится заявитель в инвалидной коляске без сопровождающих лиц, помогает заявителю проехать к стойке регистрации;

выяснив потребности заявителя, оказывает помощь заявителю в получении талона электронной очереди;

сопровождает заявителя к окну приема документов.

7.1.2. Специалист приема документов, завершив обслуживание заявителя, приглашает администратора ГБУ ЛНР «МФЦ», который сопровождает заявителя к пандусу.

7.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей:

7.2.1. Администратор ГБУ ЛНР «МФЦ»:

обозначает, что заявитель обращается именно к администратору ГБУ ЛНР «МФЦ»;

выяснив потребности заявителя, оказывает помощь заявителю в получении талона электронной очереди;

сопровождает заявителя к окну приема документов;

рассказывает заявителю, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество специалиста приема документов.

7.2.2. Специалист приема документов:

обозначает, что заявитель обращается именно к специалисту приема документов;

при оказании услуги проговаривает заявителю все действия, которые совершает;

при необходимости ознакомить заявителя с документом, требующим подписи, читает заявителю текст документа полностью, дословно, без сокращений, а затем указывает место подписи либо дает пощупать документ, если заявитель просит об этом;

передавая заявителю документы (в том числе возвращая его личные документы), озвучивает передаваемые документы (последовательно и точно называя их);

завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), приглашает администратора ГБУ ЛНР «МФЦ», который сопровождает заявителя до выхода из отделения ГБУ ЛНР «МФЦ».

7.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха:

7.3.1. Администратор ГБУ ЛНР «МФЦ»:

обозначает, что заявитель обращается именно к администратору ГБУ ЛНР «МФЦ»;

выяснив потребности заявителя, оказывает помощь заявителю в получении талона электронной очереди;

сопровождает заявителя к окну приема документов.

7.3.2. Специалист приема документов:

представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

при обслуживании заявителя следует правилам:

в начале разговора необходимо ясно подчеркнуть тему беседы, убедившись, что заявитель видит его лицо и губы;

если заявитель не понимает, необходимо повторно изложить пояснения коротко и в простых выражениях;

разговаривая через переводчика жестового языка, необходимо обращаться к заявителю, а не к переводчику;

завершив обслуживание заявителя, благодарит заявителя за обращение в ГБУ ЛНР «МФЦ» и прощается.

7.4. Обслуживание заявителей, создающих конфликтные ситуации.

При общении с негативно настроенным заявителем работнику ГБУ ЛНР «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; ответы работника должны содержать описание действий и процедуры взаимодействия с органами / организациями, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;

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.);

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;

выяснить в конце разговора, есть ли у заявителя еще какие-либо вопросы к работнику ГБУ ЛНР «МФЦ»;

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».

7.5. Обслуживание посетителей, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и демонстрирующих агрессивное поведение:

7.5.1. 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 указанной категории, работник ГБУ ЛНР «МФЦ» должен:

предложить посетителю покинуть помещение ГБУ ЛНР «МФЦ»;

пригласить работника, обеспечивающего безопасность в отделении ГБУ ЛНР «МФЦ», а также непосредственного руководителя отделения.

VIII. Правила обслуживания заявителей специалистами, осуществляющими прием звонков по телефону единого контакт-центра ГБУ ЛНР «МФЦ»

8.1. Специалист, осуществляющий прием звонков по телефону единого контакт-центра ГБУ ЛНР «МФЦ» (далее – специалист контакт-центра), при общении с заявителем должен соблюдать следующие правила:

8.1.1. Лично начинать разговор с приветствия, представляя себя и сокращенное название учреждения, используя следующую фразу: «Доброе утро (день)! ГБУ ЛНР «МФЦ». Меня зовут (имя специалиста контакт-центра), чем я могу Вам помочь?».

8.1.2. Уточнить у заявителя, как можно к нему обращаться.

8.1.3. Необходимо отвечать на все вопросы заявителя, относящиеся к компетенции ГБУ ЛНР «МФЦ», четко в рамках заданного заявителем вопроса, не разглашать заявителю дополнительную информацию, относящуюся к внутренней организационной деятельности подразделений ГБУ ЛНР «МФЦ» (например, рассказывать о маршруте курьеров ГБУ ЛНР «МФЦ»), не давать заявителю дополнительно советы и рекомендации, не высказывать свое личное

мнение в отношении порядка подачи документов и т. п.

Если вопросы заявителя не относятся к компетенции ГБУ ЛНР «МФЦ», специалист контакт-центра должен вежливо сообщить об этом заявителю, дать рекомендации, куда заявитель может обратиться.

Если на момент разговора с заявителем специалист контакт-центра не владеет достаточной информацией или сомневается в допустимых границах ее изложения, необходимо извиниться и попросить заявителя подождать, используя фразу: «Я сейчас уточню информацию, пожалуйста, оставайтесь на линии!», проконсультироваться с компетентным лицом. При возврате к разговору с заявителем обязательно необходимо поблагодарить его за ожидание, используя фразы: «Спасибо за ожидание» или «Благодарю за ожидание, я уточнил (-а) информацию». Если консультация требует длительного времени, уточнить контактный телефон заявителя и перезвонить ему после выяснения интересующей заявителя информации.

8.1.4. При обращении заявителя с просьбой о предварительной записи на получение государственной или муниципальной услуги специалист контакт-центра, совершив действия по записи, повторяет день и время, номер талона электронной очереди, предупредив, что рекомендуется подойти в ГБУ ЛНР «МФЦ» за пять минут до указанного времени и ожидать вызова данного талона электронной очереди, а также попросить заявителя проинформировать ГБУ ЛНР «МФЦ» по номеру телефона единого контакт-центра, если он по какой-либо причине не сможет прийти за услугой в установленное время.

8.1.5. При завершении телефонного разговора специалист контакт-центра благодарит заявителя за звонок и кладет трубку после того, как это сделает заявитель.

8.1.6. Если заявитель выражается нецензурно и грубо в адрес специалиста контакт-центра или в адрес ГБУ ЛНР «МФЦ», а также в адрес других специалистов ГБУ ЛНР «МФЦ», оскорбляет, специалисту контакт-центра следует вежливо сказать заявителю при первой возникшей паузе: «К сожалению, в таком тоне разговор продолжаться не может, я буду вынужден (-а) прекратить разговор». Если заявитель прекратил грубо выражаться, специалист контакт-центра продолжает разговор с заявителем.

Если заявитель продолжает грубо выражаться, специалист контакт-центра еще раз повторяет: «К сожалению, наш разговор носит неконструктивный характер, я вынужден (-а) прекратить разговор. Всего доброго. До свидания», после чего завершает разговор, нажав на клавишу сброса звонка.

8.1.7. Если заявитель обратился с проблемной ситуацией, решение которой требует участия непосредственно руководителя отделения ГБУ ЛНР «МФЦ», в которое непосредственно обратился заявитель, специалист контакт-центра приносит свои извинения за доставленные заявителю неудобства, просит заявителя оставить контактные данные и передает информацию руководителю отделения ГБУ ЛНР «МФЦ».

Если заявитель обратился с жалобой на качество предоставленной государственной или муниципальной услуги, на нарушение стандарта обслуживания заявителей работниками ГБУ ЛНР «МФЦ», специалист контакт-

центра уведомляет заявителя о том, что оставить обращение он может непосредственно в ГБУ ЛНР «МФЦ», а также на официальном сайте учреждения через форму электронного обращения в разделе «Написать обращение».

IX. Правила обслуживания заявителей в нестандартных ситуациях

Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры (не работает система электронного управления очередью, сбой в АИС «Мои документы», программном комплексе «Прием и выдача документов» Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр), отсутствие электроэнергии и т. п.) осуществляется в зависимости от конкретной ситуации.

9.1. Ситуация № 1.

В случае коротких технических сбоев, не превышающих пяти минут, работники ГБУ ЛНР «МФЦ», обслуживающие заявителей, должны извиниться за задержку в обслуживании, информировать руководителя отделения ГБУ ЛНР «МФЦ» о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщать заявителям о принимаемых мерах. После восстановления работоспособности системы работники ГБУ ЛНР «МФЦ» еще раз должны извиниться за задержку и возобновить предоставление услуг.

9.2. Ситуация № 2.

Если известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, приведшей к остановке предоставления государственных или муниципальных услуг, время ожидания в очереди и продолжения предоставления услуги, и это время составит от пяти до 15 минут, руководитель отделения ГБУ ЛНР «МФЦ» или лицо, исполняющее его обязанности:

обращается к заявителям: «Уважаемые граждане, прошу вашего внимания»;

спокойно, четко и понятно объясняет причину задержки;

после устранения сбоя информирует о возобновлении работы и благодарит их за понимание и еще раз извиняется за доставленные неудобства;

если озвученное в первом (и каждом последующем) обращении к заявителям время устранения неисправности не соблюдается, необходимо повторно обратиться к ним с разъяснениями и предложениями альтернативных вариантов обслуживания.

9.3. Ситуация № 3.

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, время ожидания в очереди превышает 15 минут, руководитель отделения ГБУ ЛНР «МФЦ»:

обращается к заявителям: «Уважаемые граждане, прошу вашего внимания»;

спокойно, четко и понятно объясняет причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки не определено;

извиняется за доставленные неудобства;

предлагает альтернативу: прийти в ГБУ ЛНР «МФЦ» на следующий день.

Х. Выездное обслуживание

10.1. Порядок осуществления выезда работника ГБУ ЛНР «МФЦ» к заявителю устанавливается локальными актами ГБУ ЛНР «МФЦ». Информация о порядке осуществления выезда работника ГБУ ЛНР «МФЦ» к заявителю размещается в секторе информирования и ожидания заявителей ГБУ ЛНР «МФЦ», а также на официальном сайте ГБУ ЛНР «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (mfclnr.ru).

10.2. Размер платы за выездное обслуживание заявителей устанавливается локальным актом ГБУ ЛНР «МФЦ» в соответствии с Порядком исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю, утвержденным постановлением Правительства Луганской Народной Республики от 13.02.2024 № 28/24 «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно» (далее – постановление Правительства Луганской Народной Республики от 13.02.2024 № 28/24).

10.3. Перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно, установлен постановлением Правительства Луганской Народной Республики от 13.02.2024 № 28/24.