|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНприказом государственного Учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

СТАНДАРТ

обслуживания заявителей в государственном учреждении Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Содержание

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Общие положения…………………………………………………………..
2. Требования к обеспечению заявителям доступности и комфортности получения услуг при обращении в Учреждение…………………………..
3. Электронная система управления очередью……………………………
4. Порядок приема заявителей в Учреждении…………………………….
5. Требования к порядку информирования заявителей о предоставлении услуг………………………………………………………………..……..
6. Требования к порядку приема заявителей при предоставлении услуг………………………………………………………………………
7. Требования к обслуживанию заявителей………………………………....
8. Создание и поддержание системы централизованного обслуживания заявителей …...…………………………………………………………...
9. Организационно-нормативное обеспечение взаимодействия с заявителями……………………………………………………………….
10. Основные параметры и критерии взаимодействия работников Учреждения с заявителями……………………………………………....
11. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей………………………………………………………….……..
12. Основные требования к работникам Учреждения по обслуживанию заявителей………………………………………………………...............
13. Памятки используемые работниками Учреждения при взаимодействии с заявителями…………………………… …………....

Приложение № 1. Перечень документов, удостоверяющих личность, имеющих универсальный характер…………………………Приложение № 2. Памятка правил ведения телефонного разговора работниками Учреждения…………………………………………….....Приложение № 3. Памятка по обслуживанию инвалидов………….....Приложение № 4. Памятка действий секретаря-администратора отдела предоставления услуг или работника, исполняющего его обязанности, при обслуживании заявителей на стойке информирования и в секторе ожидания……………………….……......Приложение № 5. Памятка действий делопроизводителя, старшего делопроизводителя отдела предоставления услуг или работника, исполняющего их обязанности при работе с заявителями……………Приложение № 6. Памятка правил качественного обслуживания заявителей………………………………………………………………...Приложение № 7. Памятка правила обслуживания заявителей в нестандартных ситуациях………………………………………………..Приложение № 8. Внешний вид работников Учреждения…………….1. Требования к внешнему виду работников Учреждения…………………..
2. Порядок и формы контроля полноты и качества

исполнения Стандарта……………………………………………………... | 3445678888991012151925272931341111 |

**I. Общие положения**

1. Стандарт обслуживания заявителей в государственном учреждении Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Стандарт, Учреждение, автономный округ) разработан в соответствии с требованиями Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее - Правила, постановление Правительства РФ № 1376), Стандарта обслуживания заявителей в Государственном учреждении Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденного постановлением Правительства ЯНАО от 28.12.2017 № 1442-П «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа», с учетом передовых практик деятельности МФЦ в целях обеспечения:

- доступности государственных (муниципальных) и иных услуг, организация предоставления которых осуществляется на базе Учреждения, и условий комфортности при обращении физических и юридических лиц в Учреждение (далее - услуги, заявители).

- профессионального обслуживания заявителей в Учреждении.

 -единообразных требований к работе Учреждения.

2. Стандарт является документом, устанавливающим основные требования к организации обслуживания заявителей при их обращении в Учреждение.

3. Стандарт является обязательным к применению при обслуживании заявителей в Учреждении.

4. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем размещения на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.mfc.yanao.ru, информационных ресурсах (стендах) Учреждение и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

5. Стандарт включает в себя:

- требования к обеспечению заявителям доступности и комфортности получения услуг при обращении в Учреждение.

- требования к обслуживанию заявителей.

- требования к внешнему виду работников Учреждения.

 **II. Требования к обеспечению заявителям доступности**

**и комфортности получения услуг при обращении в Учреждение**

1. Электронная система управления очередью (далее - СУО «ЭНТЕР»).

1.1. Сектор ожидания обеспечивается электронной системой управления очередью СУО «ЭНТЕР».

СУО «ЭНТЕР» предназначена для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания. Технология обслуживания заявителей с помощью СУО «ЭНТЕР» должна исключать возможность получения услуги вне данной системы, за исключением выездного обслуживания заявителей и работы мобильных МФЦ.

Очередность заявителя при личном обращении в Учреждение устанавливается путем выдачи (распечатывания) талона из терминала выдачи талонов СУО «Энтер».

1.2. Заявитель может воспользоваться СУО «ЭНТЕР»:

А) при личном обращении в Учреждение как в момент обращения, так и предварительно записаться на необходимые дату и время.

Б) посредством обращения в центр телефонного обслуживания вызовов 88002000115 (далее – Контакт-центр).

В) посредством официального интернет-сайта Учреждения [www.mfc.yanao.ru](http://www.mfc.yanao.ru).

1.3. При необходимости заявитель может взять талон на несколько услуг сразу – мультиталон, независимо от наименования ведомств, предоставляющих услуги, выбранных в талоне. Услуги в мультиталоне могут быть как одинаковые, так и различные, но в количестве не более 5.

1.4. В целях упорядочивания потока заявителей, их регистрация в СУО «ЭНТЕР» может осуществляться в соответствии с установленным в Учреждении порядке (регламенте процесса).

1.5. СУО «ЭНТЕР» обеспечивает:

- регистрацию заявителя в очереди.

- распечатывание талона с реквизитами заявителя и услуги.

- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг.

- возможность отображения статуса очереди.

- возможность автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную систему управления очередью между работниками Учреждения.

- формирование отчетов по посещаемости Учреждения, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности работников Учреждения и другое.

1.6. СУО «ЭНТЕР» включает:

- большие настенные дисплеи, монтируемые на стене или подвешиваемые к потолку в целях информирования заявителей об очередности получения услуг.

- малые дисплеи, монтируемые на каждом рабочем месте работника Учреждения, или общий монитор для нескольких окон обслуживания в целях приглашения заявителей для получения услуг.

- терминал для выдачи талонов.

- систему звукового оповещения.

- программное обслуживание электронной системы управления очередью.

1.7. СУО «ЭНТЕР» должна позволять вносить данные о заявителе, позволяющие работнику Учреждения идентифицировать лицо, обратившееся за получением государственной (муниципальной) услуги, чтобы исключить возможность использования номеров талона третьими лицами.

1.8. В секторе ожидания может устанавливаться система звукового информирования, которая применяется для информирования престарелых и слабовидящих заявителей.

1.9. СУО «ЭНТЕР» должна надлежаще функционировать в течение всего времени приема заявителей и исключать возможность его произвольного отключения работниками Учреждения.

1.9.1. Под надлежащим функционированием СУО «ЭНТЕР» подразумевается полная работоспособность всех её компонентов, узлов, деталей.

1.9.2. В случае неработоспособности и(или) технической неисправности любого из компонентов, узлов, деталей СУО «ЭНТЕР» считается не функционирующей (не работоспособной).

 1.10. Прочие особенности функционирования СУО «ЭНТЕР», включая форму талона, технические требования и т.д. устанавливаются положением о СУО «ЭНТЕР».

 1.11. Работники Учреждения обязаны неукоснительно соблюдать нормы и требования положения о СУО «ЭНТЕР».

1. Порядок приема заявителей в Учреждении.

2.1. Прием заявителей в Учреждении ведется в порядке очередности, регулируемой СУО «ЭНТЕР» в том числе по предварительной записи, согласно графику работы, в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка ГУ ЯНАО «МФЦ», утвержденными приказом Учреждения.

2.2. Предварительная запись на прием в Учреждение осуществляется посредством обращения через официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Контакт-центр, при личном обращении в Учреждение.

2.3. При осуществлении предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные:

- фамилия, имя, отчество,

- предмет обращения и желательное время предоставления услуги;

- паспортные данные (при наличии технической возможности СУО «Энтер»),

- адрес электронной почты (по желанию заявителя).

Предварительная запись осуществляется путем регистрации обращения заявителя о предварительной записи в СУО «ЭНТЕР». Заявителю сообщается время приема в Учреждении, при личном обращении выдается талон-подтверждение с указанным в нем пин-кодом.

2.4. Заявитель, записавшийся на прием в Учреждение, обязан заблаговременно, но не позднее назначенного в талоне времени, подойти в Учреждение и подтвердить свое намерение получить услугу посредством ввода пин-кода в терминале СУО «Энтер». Ввод пин-кода доступен не ранее чем за 10 минут и не позднее назначенного в талоне времени. В случае ввода пин-кода талон может быть вызван раньше назначенного в талоне времени, но не ранее момента ввода пин-кода. В случае если заявитель не ввел пин-код, талон предварительной записи аннулируется автоматически и СУО «Энтер» продолжает работу в автоматическом режиме (без учета аннулированных талонов), вызывая следующего заявителя, зарегистрированного по предварительной записи и выполнившего ввод пин-кода в терминале СУО «Энтер», а при его отсутствии – вызывая следующего заявителя из общей очереди (не по предварительной записи).»

2.4.1. Аннулирование предварительной записи на прием в Учреждение осуществляется при обращении заявителя, записавшего на прием:

- в Контакт-центр по номеру 8-800-2000-115 заблаговременно, но не позднее чем за 10 минут до назначенного в талоне времени. Идентификация заявителя производится по номеру телефона, с которого производится звонок, по фамилии, имени, отчеству (при наличии), дате и назначенному времени, коду, номеру талона, а также пин-коду. Талон СУО «Энтер» после отмены предварительной записи доступен для его получения другими заявителями.

- к секретарю-администратору зала заблаговременно, но не позднее чем за 10 минут до назначенного в талоне времени. Идентификация заявителя производится: по фамилии, имени, отчеству (при наличии), дате и назначенному времени, коду, номеру талона, а также пин-коду. Подтверждением аннулирования предварительной записи является устное волеизъявление заявителя. Администратор зала имеет право удаления посетителя с данным талоном из списка посетителей на указанную дату. Талон СУО «Энтер» после отмены предварительной записи доступен для его получения другими заявителями.

1. Требования к порядку информирования заявителей о предоставлении услуг.

3.1. Информирование заявителей о предоставлении Услуг в Учреждении осуществляется работниками Учреждения устным, либо письменным способом и (или) с использованием средств электронного информирования.

3.2. Работник Учреждения осуществляет консультирование заявителя в день обращения, в том числе о:

- порядке предоставления услуг в Учреждении.

- составе, форме и содержании документов, необходимых для получения конкретной услуги.

- порядке заполнения бланка заявления об оказании услуги.

- порядке получения доступа к сведениям, размещенным на Едином портале государственных услуг.

3.3. При ответах на устные обращения, телефонные звонки, работники Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам, при общении с заявителем руководствуются памяткой ведения телефонного разговора и алгоритмом ведения разговора при личном обращении заявителя в Учреждение, согласно приложениям № 1 и № 2 к настоящему Стандарту.

3.4. Консультирование по телефону осуществляют работники Контакт -центра. Контакт-центр оказывает услуги по телефонному информированию физических и юридических лиц об услугах, предоставляемых органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, а также услуги по информированию на основании и условиях заключенных договоров. В случае необходимости работники Контакт-центра могут переключить на работников отдела Учреждения.

3.5. Заявители, представившие в Учреждение документы для предоставления услуг, в обязательном порядке информируются работниками Учреждения о:

- результате оказания услуг.

- порядке предоставления услуг.

- ходе выполнения запросов о предоставлении услуг.

1. Требования к порядку приема заявителей при предоставлении услуг.

4.1. Прием заявителей в Учреждении при предоставлении услуг ведется согласно графику работы в соответствии c Правилами внутреннего трудового распорядка ГУ ЯНАО «МФЦ», утвержденными приказом Учреждения.

4.2. Порядок приема документов при предоставлении услуг, а также порядок выдачи результата установлены регламентом процесса предоставления услуг в Учреждении и соглашениями о взаимодействии и информационном обмене, заключенными уполномоченным МФЦ с государственными органами и органами местного самоуправления в автономном округе.

4.3.Прием запросов о предоставлении услуг либо комплексных запросов, личная консультация, а также выдача результатов предоставления услуг заявителям осуществляется после предъявления документов, удостоверяющих личность заявителей (паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации), указанных в Приложении № 1, либо документов, подтверждающих полномочия представителей заявителей.

4.4. Рабочие места работников Учреждения в секторах информирования и приема заявителей оборудуются системами видео-, аудиофиксации.

**III. Требования к обслуживанию заявителей**

1. Cоздание и поддержание системы централизованного обслуживания заявителей.

1.1. На работников Учреждения возлагаются функции по организации обслуживания заявителей, в том числе:

1.2. Консультирование заявителей при личном обращении.

1.3. Консультирование заявителей по телефону.

1.4. Регистрация запросов заявителей.

1.5. Уведомление заявителей о готовности выдачи результата предоставления услуг.

1.6. Работа с обращениями (жалобами) заявителей.

1.7. Выдача заявителям результатов предоставления услуг.

1.8. Мониторинг степени удовлетворенности заявителей.

1.9. Сбор и предоставление руководству Учреждения соответствующих отчетов о взаимодействии с заявителями.

1.10. Изучение законодательства Российской Федерации по вопросу предоставления услуг.

2. Организационно-нормативное обеспечение взаимодействия с заявителями.

2.1. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания заявителей Учреждения обеспечивает наличие:

2.1.1. Квалифицированных работников, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию их обслуживания.

2.1.2. Помещений для приема заявителей.

2.1.3. Соглашений о взаимодействии с органами государственной власти, местного самоуправления и организациями, непосредственно участвующими в предоставлении государственных, муниципальных услуг и иных услуг, организация предоставления которых осуществляется на базе Учреждения.

2.1.4. Современного компьютерного оборудования и программного обеспечения, позволяющих обеспечить функционирование необходимых для предоставления услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационных систем Учреждения.

3. Основные параметры и критерии взаимодействия работников Учреждения с заявителями.

3.1. Основными параметрами взаимодействия работников Учреждения с заявителями при оказании услуг являются:

3.1.2. Своевременность, единообразие предоставления услуг.

3.1.3. Индивидуальный подход к заявителям.

3.1.4. Достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления услуг.

4. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей.

4.1. Оперативность и высокое качество обслуживания заявителей.

4.2. Стремление обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителей.

4.3. Уважительное обращение к заявителям.

4.4. Внимательность к заявителям и готовность разобраться в возникшей ситуации.

4.5. При взаимодействии с заявителями работник Учреждения во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать заявителей по вопросам, требующим специальных знаний, не относящимся к его компетенции.

1. Основные требования к работникам Учреждения по обслуживанию заявителей.

5.1. Работник Учреждения обязан:

5.1.1. Соблюдать принципы профессионального обслуживания заявителей.

5.1.2. Прибывать на рабочее место в соответствии с требованиями трудового договора, подготавливать рабочее место к работе (включение компьютера и оргтехники, проверка функционирования автоматизированной информационной системы).

5.1.3. Приветствовать заявителя, уточнять цель его визита, на основе полученной информации осуществлять обслуживание заявителя (предоставление услуг, информирование и консультирование).

5.1.4. Совершать необходимые действия согласно установленным инструкциям и процедурам.

5.1.5. Перед процедурой предоставления услуг информировать заявителя о примерном времени их оказания.

5.1.6. Если время оказания услуг истекло, комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии их выполнения.

5.1.7. Отвечать на возникшие вопросы и информировать заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания услуг.

5.1.8. Информировать заявителя о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на Едином портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее – портал Госуслуг).

5.1.9. Информировать заявителя о возможности регистрации портале Госуслуг и дальнейшей необходимости регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее -ЕСИА).

5.1.10. Обеспечивать доступ для предоставления услуг в Учреждение лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1. Памятки используемые работниками Учреждения при взаимодействии с заявителями.

6.1. Памятка ведения телефонного разговора с заявителями работниками Учреждения (Приложение № 2).

6.2. Памятка по обслуживанию инвалидов (Приложение № 3).

6.3. Памятка действий секретаря-администратора отдела предоставления услуг или работника, исполняющего его обязанности, при обслуживании заявителей на стойке информирования и в секторе ожидания (Приложение № 4).

6.4. Памятка действий делопроизводителя, старшего делопроизводителя отдела предоставления услуг или работника, исполняющего их обязанности при работе с заявителями (Приложение № 5).

6.5. Памятка правил качественного обслуживания заявителей (Приложение № 6).

6.6. Памятка правил обслуживания заявителей в нестандартных ситуациях (Приложение № 7).

6.7. Внешний вид работников (Приложение № 8).

**IV. Требования к внешнему виду работников Учреждения**

1. Основной стандарт одежды для всех работников Учреждения – это профессиональный деловой стиль, в соответствии с требованиями Приложения № 8.

2. Все работники Учреждения, непосредственно работающие в секторе информирования, секторе ожидания и секторе приема заявителей, в рабочее время обязаны соблюдать деловой стиль одежды с учетом единого фирменного стиля «Мои документы», организованного и внедренного в соответствии с поручением Правительства Российской Федерации от 20 марта 2014 года № СП-П16-1864, Методическими рекомендациями по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои документы», утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 сентября 2016 года № 612 (Приложение № 8)

**V. Порядок и формы контроля полноты и качества исполнения Стандарта**

1. Контроль полноты и качества исполнения Стандарта осуществляется в форме:

- проверки, в соответствии с Порядком проведения проверок в структурных подразделениях ГУ ЯНАО «МФЦ», утвержденным приказом Учреждения.

- выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) работников Учреждения.

2. Текущий контроль соблюдения Стандарта Работниками Учреждения осуществляется работниками аппарата управления Учреждения в соответствии с их компетенцией и полномочиями (директор, заместители директора, начальник отдела информационно-технического обеспечения, начальник аналитического отдела, начальник юридического отдела), а также начальниками отделов предоставления услуг.

|  |
| --- |
| Приложение № 1к Стандарту обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ»  |

1. Перечень документов, удостоверяющих личность, имеющих универсальный характер.

1.1. Для граждан РФ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Описание | Документы | Основание |
| Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ) | Паспорт гражданина РФ <[1](#Par42)>.паспорт гражданина СССР (действителен до замены его в установленные сроки на паспорта гражданина РФ) | Указ Президента РФ от 13.03.1997 № 232.Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 № 828 |
| Удостоверение личности военнослужащего РФ | Удостоверение личности военнослужащего РФ.военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса | Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 № 91.Приказ Министра обороны РФ от 18.07.2014 № 495 |
| Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ | Временное удостоверение личности гражданина РФ  | Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 № 828.Приказ МВД России от 13.11.2017 N 851 |
| Удостоверение личности советского гражданина | Паспорт гражданина СССР | Постановление Совмина СССР от 28.08.1974 № 677 |
| Удостоверение личности военнослужащего СССР | Удостоверение личности и военные билеты, выдаваемые командованием воинских частей и военных учреждений |
| Удостоверение личности прибывших на временное жительство в СССР советских граждан, постоянно проживающих за границей | Общегражданские заграничные паспорта |

<1> Здесь и далее под паспортом гражданина РФ понимается паспорт гражданина Российской Федерации, являющийся основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

1.2. Для иностранных граждан и лиц без гражданства

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Описание | Документы | Основание |
| Удостоверение личности иностранного гражданина в РФ | Паспорт иностранного гражданина;иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина | Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ |
| Удостоверение личности лица без гражданства в РФ | Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;разрешение на временное проживание;вид на жительство;иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства |
| Удостоверение личности отдельных категорий лиц, находящихся на территории РФ, подавших заявление о признании гражданами РФ или о приеме в гражданство РФ | Документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ | Федеральный закон от 31.05.2002 № 62-ФЗ |
| Удостоверение личности лица, признанного беженцем | Удостоверение беженца | Федеральный закон от 19.02.1993 № 4528-1 |
| Удостоверение личности лица, ходатайствующего о признании беженцем на территории РФ | Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу |
| Удостоверение личности лица, получившего временное убежище на территории РФ | Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ | Постановление Правительства РФ от 09.04.2001 № 274 |

|  |
| --- |
| Приложение № 2к Стандарту обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ»  |

Памятка правил ведения телефонного разговора работниками Учреждения

1.Основные требования к работникам Учреждения при общении по телефону.

1.1. Работник Учреждения, ответивший на звонок, обязан:

1.1.1. Поздороваться и представиться, назвав подразделение и имя.

1.1.2. Попросить представиться позвонившего и затем спросить по какому вопросу он обращается, используя фразы «Как я могу к Вам обращаться?», «Чем я могу Вам помочь?».

1.1.3. Если работник точно знает ответ, он информирует позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора должен поинтересоваться – есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в Учреждение и попрощаться.

1.2. В случае если работник отдела, ответивший на звонок, не может сам ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу, он предлагает позвонившему оставить свой номер телефона либо перезвонить в течение 30 минут, за это время необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся оставил свой номер телефона, работник, разговаривавший с ним, обязан в течение не более 30 минут перезвонить и предоставить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа.

1.3. В случае, если гражданин обратился с просьбой предварительной записи или настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги работник Учреждения, ответивший на звонок:

1.3.1. Информирует заявителя о том, что предварительная запись и консультирование осуществляется работниками Контакт-центра по телефону единой справочной службы 8-800-2000-115.

1.3.2. Переключает разговор на работника Контакт-центра по внутреннему номеру 8302,8305.

 1.4. В случае необходимости работники Контакт-центра могут переключить разговор на старшего делопроизводителя отдела предоставления услуг Учреждения.

1.4.1. Если старший делопроизводитель в это время занят очным обслуживанием другого заявителя, он должен извиниться перед таким заявителем, прервать прием и проконсультировать заявителя, обратившегося в Учреждение по телефону.

1.5. В случае, если звонивший обратился не по адресу, работник должен спокойно и вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции Учреждения и постараться дать рекомендации, куда он может обратиться, и по возможности представить контактные данные (адрес, телефоны);

2. Основные правила общения с заявителями по телефону.

2.1. Работник Учреждения должен разговаривать по телефону так, чтобы позвонивший чувствовал заинтересованность, внимательность и вежливость. При разговоре необходимо:

2.1.2.Говорить кратко, конкретно и по существу.

* + 1. Следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, чётко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал.

2.1.3. Если работник не уверен, что правильно расслышал что-либо, во избежание недопонимания, необходимо переспросить заявителя.

2.1.4. Использовать приёмы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий. Недопустимы усталость и скука в голосе, пространные разговоры на «посторонние» темы.

 2.1.5. При завершении телефонного разговора поблагодарите за звонок словами «Спасибо за обращение в наш МФЦ», вежливо попрощайтесь и пригласите в Учреждение словами: «До свидания, приходите, будем рады Вам помочь».

* + 1. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

3. Правила ведения телефонного разговора работниками Контакт-центра

 3.1. Работник Контакт-центра при общении с заявителями руководствуются разделами 1 и 2, 4 данного Приложения, за исключением пункта 2.1.6. раздела 2.

 3.2. Работник Контакт-центр оказывает услуги по телефонному консультированию, информированию физических и юридических лиц об услугах, предоставляемых органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, а также услуги по информированию на основании и условиях заключенных договоров.

 3.3. В случае необходимости работники Контакт-центра могут переключить разговор на старшего делопроизводителя отдела предоставления услуг Учреждения.

 3.3.1. Если старший делопроизводитель в это время занят очным обслуживанием другого заявителя, он должен извиниться перед таким заявителем, прервать прием и проконсультировать заявителя, обратившегося в Учреждение по телефону.

3.3.2. Если целью запроса это предусмотрено, то работник Учреждения предлагает несколько вариантов решения вопроса. Все предложения должны быть аргументированными, но выбор остаётся за заявителем (в сознании собеседника, как правило, остаётся последняя или предпоследняя из предложенных альтернатив, и именно на ней он остановится).

 3.4. В случае, если гражданин обратился с просьбой предварительной записи работник Контакт-центра, обязан:

3.4.1. Осуществив действия по записи, повторить день и время, на которое осуществлена запись.

3.4.2. «Предупредить, что заявитель, записавшийся на прием в Учреждение, обязан заблаговременно, но не позднее назначенного в талоне времени, подойти в Учреждение и подтвердить свое намерение получить услугу посредством ввода пин-кода в терминале СУО «Энтер». Ввод пин-кода доступен не ранее чем за 10 минут и не позднее назначенного в талоне времени. В случае ввода пин-кода талон может быть вызван раньше назначенного в талоне времени, но не ранее момента ввода пин-кода. В случае если заявитель не ввел пин-код, талон предварительной записи аннулируется автоматически и СУО «Энтер» продолжает работу в автоматическом режиме (без учета аннулированных талонов), вызывая следующего заявителя, зарегистрированного по предварительной записи и выполнившего ввод пин-кода в терминале СУО «Энтер», а при его отсутствии – вызывая следующего заявителя из общей очереди (не по предварительной записи).»

3.4.3. Пояснить, что в случае утери заявителем пин-кода, необходимо обратиться к секретарю-администратору для распечатывания ранее полученного заявителем пин-кода с помощью функционала СУО «Энтер».

3.5. При завершении телефонного разговора работник Контакт-центра благодарит за звонок словами «Спасибо за обращение в наш МФЦ», вежливо прощается и приглашает в Учреждение словами: «До свидания, приходите, будем рады Вам помочь».

4. Внештатные ситуации при телефонном разговоре.

4.1. Если заявитель звонит во время разговора работника с заявителем Учреждения, действия работника Учреждения могут быть такими:

- попросить позвонившего, немного подождать, не вешая трубку (если ваш очный разговор близок к завершению).

 - попросить перезвонить через несколько минут.

 - записать его телефон и перезвонить в удобное для вас обоих время.

 4.2. Если для выяснения деталей информации, необходимой заявителю, нужно дополнительное время, действия работника отдела предоставления услуг следующие:

- записать телефон заявителя.

- пообещать перезвонить в удобное для вас обоих время (при этом, не спрашивая ничего лишнего, например, кто, откуда, что нужно и т.д.).

- попросить перезвонить заявителя через несколько минут.

 4.3. Если работник Учреждения, которому звонит заявитель, временно отсутствует, действия другого работника следующие:

- записать информацию, которую хочет оставить заявитель.

- пообещать передать её работнику Учреждения при этом, не спрашивая ничего лишнего.

 4.4. Если ответственному лицу необходимо отлучиться от рабочего места, то он по возможности переадресует свои звонки, чтобы абоненты не звонили «в никуда».

Рекомендуемый алгоритм ведения телефонного разговора

Многофункциональный центр

предоставления государственных

и муниципальных услуг.

Название организации

Делопроизводитель – Иванова Людмила.

Начало телефонного разговора

Должность, Ф.И.О.

«Здравствуйте». «Доброе утро». «Добрый день». «Добрый вечер».

Приветствие

«Чем я могу Вам помочь?».

Предложение помочь

«Простите, как я могу к Вам обращаться?».

Попросить заявителя представиться

1 ЭТАП. Время, затраченное на «начало телефонного разговора» составляет0,5-1мин.

Выяснение

сути вопроса

Внимательно выслушать заявителя, не перебивая.

До конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель.

2 ЭТАП. Время, затраченное на «выяснение сути вопроса» составляет – 1,5-3 мин.

«Вы можете написать заявление». «Вам необходимо предоставить документы» и т.д. (исключать фразы: «Вы должны».

Обсуждение сути вопроса, обстоятельств, достижение цели разговора. Предложить оптимальные варианты решения его вопроса. Предложения должны быть аргументированы.

Работа с запросом

3 ЭТАП. Время, затраченное на «работа с запросом» составляет – 2-5 мин.

«Вы можете оценить качество организации предоставления услуг, оставив свой отзыв на сайте УЧРЕЖДЕНИЕ, в информационной аналитической системе мониторинга качества государственных услуг и т.д.».

 «До свидания».

«Всего Вам хорошего».

«Спасибо, что позвонили».

Завершение разговора

В конце разговора поблагодарите заявителя за обращение и проинформируйте о возможности оценить качество организации предоставления услуг.

4 ЭТАП. Время, затраченное на «завершение разговора» составляет – 0,5-1 мин

*Образец алгоритма ведения телефонного разговора с заявителям*

|  |
| --- |
| Приложение № 3к Стандарту обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ»  |

Памятка по обслуживанию инвалидов

1. Правила при общении с заявителями, имеющими ограниченные возможности здоровья.

1.1. Работниками Учреждения должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.2. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

1.3. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

1.4. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

1.5. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

1.6. Адекватность и вежливость: обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

1.7. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

1.8. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

1.9. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

1.10. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

1.11. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом…?» тому, кто не может видеть или слышать.

1.12.Также разработаны правила для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги в Учреждении и общение будут эффективными.

1. Правила при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

2.1. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

2.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

2.3. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

2.4. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

2.7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

2.8 Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

2.9. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

2.10. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

1. Правила при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрение или незрячими:

3.1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

3.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

3.3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

3.4. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

3.5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

3.6. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

3.7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

3.8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

3.9. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

3.10. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

3.11. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

3.12. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

3.13. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

3.14. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

3.15. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

1. Правила при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

 4.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

 4.2. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

 4.3. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

 4.4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

 4.5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

 4.6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

 4.7. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

 4.8. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

 4.9. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

 4.10. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

 4.11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

 4.12. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

 4.13. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

 4.14. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

1. Правила при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

5.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

5.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

5.3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

5.4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

5.5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

5.6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

5.7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

5.8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

5.9. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

6. Правила при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

6.1. Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

 6.2. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

 6.3. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

 6.4. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

 6.5. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

 6.6. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

 6.7. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

7. Правила при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:

7.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

7.2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

7.3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

7.4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

7.5. Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

7.6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7.7. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

7.8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

7.9. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.

|  |
| --- |
| Приложение № 4к Стандарту обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ»  |

Памятка действий секретаря-администратора отдела предоставления услуг или работника, исполняющего его обязанности, при обслуживании заявителей на стойке информирования и в секторе ожидания.

1. Приветствует заявителей при входе в помещение Учреждения словами «Здравствуйте», «Добрый день», «Чем я могу Вам помочь?».

2. Выясняет цель посещения МФЦ.

2.1. Информирует заявителя о текущей обстановке в отделе предоставление услуг (наличие очереди, загруженность окон приема).

2.2. В случае утери заявителем пин-кода, работник оказывает содействие в распечатывании ранее полученного заявителем пин-кода с помощью функционала СУО «Энтер».

3. На основе выявленных потребностей:

3.1. Информирует заявителя о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на портале Госуслуг.

3.1.1 Информирует заявителя о возможности регистрации на портале Госулуги и дальнейшей необходимости регистрации в ЕСИА.

3.1.2. Помогает взять талон на получение конкретной государственной, муниципальной или иной услуги, организация предоставления которой осуществляется на базе Учреждения, оказывает помощь в заполнении необходимых полей запросов при получении талона в СУО «Энтер».

3.1.3. Предлагает пройти в секторе ожидания и ожидать приглашения к конкретному окну приёма.

3.1.4. При отсутствии очереди у стойки регистрации проверяет достаточность документов для получения запрашиваемой услуги, провожает заявителя к окну, в котором будет осуществляться обслуживание.

3.2. При обращении заявителя за получением информации и консультации секретарь–администратор отдела предоставления услуг или работник, исполняющий его обязанности:

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

3.2.2. Предоставляет необходимые для получения услуги образцы бланков, помогает при необходимости заполнить заявление.

3.3. В случае если при осуществлении информирования и (или) консультирования администратор не может дать полный и точный ответ, он предлагает заявителю взять талон в СУО «Энтер» для получения консультации и запрашиваемой информации в окне приёма заявителей.

4. Секретарь –администратор отдела предоставления услуг, осуществляя свои функции на стойке информирования и в секторе ожидания, обязан:

4.1. Внимательно контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить начальника отдела предоставления услуг, старшего делопроизводителя либо работника, исполняющего его обязанности, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации.

4.2. В случае невозможности разрешения спорной ситуации предложить оформить обращение или жалобу в письменном виде и уведомить заявителя о процедуре рассмотрения обращений и жалоб.

4.3. Рассказывать об услугах Учреждения, системах самообслуживания и демонстрировать возможности получения сервиса с их помощью.

4.4. Помогать заявителю в пользовании платёжным терминалом при оплате госпошлин, информационным киоском при оценке качества услуг, а также на портале Госуслуг.

4.5. Завершив обслуживание заявителя, вежливо попрощаться и пригласить прийти снова.

4.6. Контролировать наличие и состояние информации на стендах и в секторе (перечни документов, листовки, объявления, журналы). На стойке информирования всегда должен находиться запас необходимых бланков (форм).

|  |
| --- |
| Приложение № 5к Стандарту обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ»  |

Памятка действий делопроизводителя, старшего делопроизводителя отдела предоставления услуг или работника, исполняющего их обязанности при работе с заявителями.

1. Действия делопроизводителя, старшего делопроизводителя отдела предоставления услуг при работе с заявителями:

1.2. Приветствует заявителя, обратившегося в многофункциональный центр за услугой, выясняет и (или) уточняет его потребности. На основе выявленных потребностей осуществляет обслуживание заявителей (предоставляет услугу, информирует и консультирует).

1.2.1. Информирует заявителя о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на портале Госуслуги.

1.2.2. Информирует заявителя о возможности регистрации на портале Госуслуг и дальнейшей необходимости регистрации в ЕСИА.

1.3. Совершает необходимые действия в автоматизированной информационной системе Учреждения (далее – АИС МФЦ), других информационных системах используемых для осуществления деятельности Учреждения в соответствии с установленными инструкциями, порядками, регламентами.

1.4. В случае, если прием и выдача документов в рамках предоставления услуг или предоставление услуги в целом невозможно по какой-либо причине (отсутствие у заявителей необходимых документов и т.д.), корректно и чётко разъясняет причину, по которой невозможно принять, выдать документы, оказать услугу и предлагает заявителю предварительную запись на следующий приём.

1.5. Перед процедурой предоставления услуги информирует заявителя о примерном времени оказания услуги.

1.6. В случае, если обслуживание заявителя не может быть завершено до наступления регламентного перерыва или перерыва на обед, а также до окончания рабочего дня, работник обязан либо лично осуществить все действия по предоставлению услуги (услуг) либо проинформировать старшего делопроизводителя о ситуации, который в свою очередь должен принять необходимые меры по завершению обслуживания заявителя, в том числе и посредством привлечения другого работника.

1.7. Если заявителю необходимо расписаться, например, в заявлении (расписке), работник просит его ознакомиться с документом и убедиться в том, что всё заполнено правильно, предоставляет ему ручку и указывает, в каком именно месте заявитель должен расписаться.

1.8. По завершению предоставления услуги, за которой обратился заявитель, предлагает получить другую, сопутствующую, услугу (непиковые дни/часы).

1.9. Отвечает на возникшие вопросы и информирует заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг, предлагая, в том числе оставить свой номер сотового телефона для СМС-опроса.

1.10. Прощается с заявителем, благодарит его за обращение в многофункциональный центр и приглашает прийти снова.

1.11. Работник в конце рабочего дня после завершения приёма обязан привести рабочее место в порядок, в обязательном порядке убрать со стола печати и штампы, выключить компьютер (за исключением случаев проведения в отношении него технических работ или работ, касающихся соблюдения требований информационной безопасности).

Рабочие документы должны быть подготовлены для следующего рабочего дня и аккуратно сложены. Убедиться, что все дела, принятые в течение рабочего дня, переданы лицу, ответственному за передачу документов, дела в программе завершены, персональный компьютер выключен.

|  |
| --- |
| Приложение № 6к Стандарту обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ»  |

Памятка правил качественного обслуживания заявителей

При предоставлении государственных и муниципальных услуг, включая информирование и консультирование, работник Учреждения обязан соблюдать следующие правила обслуживания заявителей:

1.1. Одинаково ровно относиться к заявителям и оказывать внимание вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса.

1.2. Обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известно его имя (имя и отчество), то использовать его в качестве обращения.

1.3. Приветствовать заявителя словами «Здравствуйте» или «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», при необходимости представиться, называя свою фамилию и должность.

1.4. Если время предоставления услуги превышает 15 минут, комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии её выполнения. При отсутствии обратной связи по предоставлению услуги заявитель может начать испытывать дискомфорт из-за отсутствия информации и сомневаться в том, что вы действительно занимаетесь его вопросом. Постоянно поддерживайте визуальный контакт с заявителем, который должен чувствовать, что в процессе оказания услуги Вы помните о его присутствии (поднимите на него взгляд, улыбнитесь, задайте вопрос).

1.5. Внимательно слушать собеседника, не прерывать его в середине фразы и не проявлять нетерпение в разговоре с ним.

1.6. Разговаривая с заявителем, смотреть на него, а не куда-либо в сторону, не кричать, но говорить так, чтобы заявитель слышал.

1.7. Не стесняться переспросить, если не все понятно из разговора с собеседником, максимально понять его потребности.

1.8. Чётко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителей, давать пояснения касательно предоставления услуг.

1.9.Общаясь с заявителем, воздерживаться от слов «нельзя», «нет», «никогда» - т.е. от негативных (отрицательных) форм ответов.

1.10. Не следует употреблять выражения: «Я не знаю», «Мне неизвестно…». их следует заменять фразами «Разрешите, я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я …» и т.д..

1.11. Не следует навязывать собеседнику свою точку зрения, необходимо как можно реже употреблять выражения типа: «Вы должны…», вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам…».

1.12. В случае необходимости мягко, ненавязчиво и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения.

1.13. Если заявитель говорит раздражённо, выслушать его спокойно, проявить интерес к словам и озабоченность его претензиями, задавать вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы, показать, что ситуация понятна и демонстрировать сочувствие: «Я понимаю Вас», предложить одно или несколько решений его проблемы, связанной с предоставлением государственной и (или) муниципальной услуги.

1.14. Если допущена ошибка, немедленно признать это и извиниться, если ошибка была допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги («Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причинённые Вам неудобства»).

1.15. Согласовать с заявителем действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить заявителя за то, что он обратил Ваше внимание на проблему, заверить, что Вы постараетесь как можно быстрее исправить ситуацию.

1.16. При нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях пригласить старшего делопроизводителя с заявителями либо начальника отдела предоставления услуг, предварительно сообщив об этом заявителю словами «Для решения вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, сейчас я всё выясню».

1.17. В общении с заявителями запрещены некорректные слова и действия, которые могут быть истолкованы заявителем как личная обида или предвзятое отношение.

1.18. При общении с заявителем необходимо уметь сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным для заявителя. Речь не должна быть перегружена специальными терминами.

1.19. Выполнять свою работу с удовольствием - люди это очень ценят. В поведении, голосе и выражении лица работника граждане всегда должны чувствовать заинтересованность и доброжелательность.

1.20. Стремиться лучшим образом и в полном объёме удовлетворить потребности граждан, обратившихся за услугой, работать быстро и чётко, максимально точно выполняя просьбы граждан.

1.21. В Учреждении создаётся атмосфера позитивного восприятия обращений и претензий со стороны граждан.

1.22. Запрещено на рабочих местах приёма заявителей в рабочее время использовать личные планшетные компьютеры и прочие электронные устройства воспроизведения аудио- и видеоинформации, использовать средства мобильной связи для разговоров на личные темы.

Рекомендуемый алгоритм ведения разговора при личном посещении заявителем Учреждения

Установите визуальный контакт (выражение лица приветливое, доброжелательное). Поздоровайтесь первыми.

Во время разговора следует обращаться к заявителю по имени-отчеству на Вы.

«Здравствуйте». «Доброе утро». «Добрый вечер». Исключить фразы «Здрасте», «Че?» и т.п.

1 этап.

Приветствие

Простите, как я могу к Вам обращаться?

Предложение помочь

Чем я могу Вам помочь?

2 этап.

Выслушивание вопроса

Внимательно выслушать заявителя, не перебивая. До конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель.

При разъяснении запроса необходимо пояснять четко, доходчиво, аргументировано.

Во время разговора необходимо:

- обращаться по имени-отчеству.

- сохранять визуальный контакт.

- необходимо следить за своей интонацией.

- предложить несколько вариантов решения вопроса.

«Вы можете написать заявление…», «Вам необходимо предоставить документы…» и т.д.

(исключать фразы: «Вы должны», «Вы обязаны» и т.п.

3 этап.

Разъяснение запроса

Поблагодарите заявителя за обращение и проинформируйте о возможности оценить качество организации предоставления услуг.

В конце разговора попрощайтесь с заявителем.

«Вы можете оценить качество организации предоставления услуг, оставив свой отзыв на сайте УЧРЕЖДЕНИЕ, в информационной аналитической системе мониторинга качества государственных услуг и т.п.».

«До свидания».

«Всего Вам хорошего».

4 этап.

Завершение разговора

*Образец алгоритма ведения разговора при личном посещении заявителем Учреждения*

|  |
| --- |
| Приложение № 7к Стандарту обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ»  |

Памятка правил обслуживания заявителей в нестандартных ситуациях.

1. Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры (не работает СУО «Энтер», сбои в АИС МФЦ, программном комплексе Росреестра, нет света и т.п.) осуществляется в зависимости от конкретной ситуации.

 1.1. Ситуация 1

В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, работники МФЦ, обслуживающие заявителей, должны извиниться за задержку в обслуживании, информировать непосредственного руководителя (старшего делопроизводителя, начальника отдела структурного подразделения, заместители директора, директора) о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщать заявителям о принимаемых мерах. После восстановления работоспособности системы работники ещё раз должны извиниться за задержку и возобновить предоставление услуг.

1.2. Ситуация 2.

Если известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, приведшей к остановке предоставления услуг, и время ожидания в очереди и продолжения предоставления услуги, и это время составит от 5 до 15 минут, начальник отдела предоставления услуг или лицо, исполняющее его обязанности:

1.2.1. Обращается к заявителям: «Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания».

1.2.2. Спокойно, чётко и понятно объясняет причину задержки. К примеру: «К сожалению, у нас прервалась связь (произошёл сбой в АИС МФЦ), устранение данного сбоя займёт не более 10 - 15 минут. Мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена.

1.2.3. Ответив на вопросы граждан, держит их в курсе принимаемых мер.

1.2.4. После устранения сбоя информирует о возобновлении работы и благодарит их за понимание и ещё раз извиняется за доставленные неудобства.

1.2.5. 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.

1.3. Ситуация 3.

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, время ожидания в очереди превышает 15 минут, начальник отдела предоставления услуг:

1.3.1. Обращается к гражданам: «Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания».

1.3.2. Спокойно, чётко и понятно объясняет причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки не определено. "К сожалению, у нас произошёл сбой в АИС МФЦ, для устранения сбоя потребуется время…" и т.п.

1.3.3. Извиняется за доставленные неудобства.

1.3.4. Предлагает альтернативу: обратиться в Учреждение на следующий день (предложить предварительную запись) или поясняет, что можно получить услугу в ручном режиме и организует работу работников, а также предлагает воспользоваться получением услуг в электронном виде через портал Госуслуг.

|  |
| --- |
| Приложение № 8к Стандарту обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ»  |

Внешний вид работников Учреждения

1.Работники Учреждения, чья работа непосредственно связана со взаимодействием с заявителями – получателями государственных и муниципальных услуг, должны придерживаться правил фирменного стиля, определенного руководством Учреждения.

1.1. Для мужчин брюки мужские, прямого покроя, предпочтительно темно-серый или черный цвета. Рубашка белого цвета. Галстук однотонный, коричневого, оранжевого или светло-песочного цвета, единого у всех работников отдела предоставления услуг, шириной 5-7 см., изготовленный из полиэстера или шелка. Галстук должен быть завязан классическим узлом. Ремень и обувь предпочтительно черного цвета.

1.1.2. Для женщин юбка прямого кроя, застегивается на молнию, длина юбки должна доходить до середины колена или прикрывать его. Брюки допустимы, классического покроя, прямые или зауженные к низу. Предпочтительные цвета для юбки и брюк темно-серый или черный, изготовленные из вискозы, хлопка. Рубашка женская, приталенного или прямого покроя с длинным рукавом (летом допустимая длина три четверти) белого цвета изготовленная из хлопка, пуговицы при наличии таковых тоже белые. Шейный платок однотонный, светло-песочного, оранжевого или коричневого цвета, единого у всех работников отдела предоставления услуг. Завязывается «узелком» на шее. Материал: полиэстер или шелк. Ремень и обувь предпочтительно черного цвета.

1.2. Основной стандарт одежды для всех работников Учреждения – это профессиональный деловой стиль.

1.3. Внешний вид работников основывается на принципе единства общего стиля, способствует укреплению доверия заявителей, оказывает влияние на поведение как между работниками Учреждения, так и между работниками Учреждения и заявителями, призван благотворно сказываться на имидже Учреждения в целом.

1.4. Неопрятная одежда, неаккуратная прическа, небритое лицо, небрежный или вызывающий макияж и маникюр, неприятные запахи, создают негативное впечатление как о человеке, так и о самом Учреждении.

1.5. Стиль одежды должен соответствовать общепринятому деловому стилю (официальность, элегантность, сдержанность в цветовой гамме, традиционность, аккуратность, опрятность), не привлекать пристального внимания, быть удобным и соответствовать характеру выполняемой работы.

1.6. Одежда должна быть чистой, свежей, выглаженной.

1.7. Цветовая гамма должна быть выполнена в сдержанных традиционных тонах с отсутствием пестроты и ярких кричащих оттенков.

1.8. Не допускаются во внешнем виде работника Учреждения глубокие вырезы, декольте, оголенные плечи, кричащие рюши, банты, прозрачные блузы, короткие блузы, открывающие талию.

1.9. Не допускается ношение массивных, ярких украшений. Аксессуаров должно быть умеренно. Допускается дополнение образа изделиями простых форм.

1.10. Обувь должна быть чистой, ухоженной в течение всего рабочего времени, гармонирующая с одеждой. Не допускается ношение яркой обуви на высоком каблуке с аляповатыми украшениями (камни, банты, яркая вышивка и т.д.), сланцы. Модель туфель должна быть удобной для работы, иметь традиционный, классический вид – «туфли-лодочки» либо туфли на каблуке не более 7-7,5 см.

1.11. Макияж должен быть неброским, сдержанным, пастельных оттенков, спокойных тонов, без рисунков, стразов, клипсов.

1.12. Лицо и руки должны быть чистыми. Ногти на руках должны быть ухожены, длина должна быть удобной для работы. Не допускается нанесение лака для ногтей неестественных, кричащих тонов и цветов. Используемые и дезодорируемые средства должны иметь легкий и нейтральный запах.

1.13. Волосы должны быть чистыми, уложенными, отросшие корни окрашенных волос не должны отличаться по цвету от основного тона волос. Прическа и стрижка аккуратные (*не экстравагантные*), длинные волосы обязательно должны быть собраны.

1.14. Работники Учреждения, чья работа непосредственно связана с заявителями – получателями государственных и муниципальных услуг (секретари-администраторы, делопроизводители, старшие делопроизводители, начальники отделов предоставления услуг и лица, их замещающие), должны иметь нагрудный знак принадлежности к Учреждению, определенный руководством Учреждения, с указанием должности, фамилии, имени, отчества работника Учреждения (*ношение бейджа на левой стороне груди, если бейдж на тесьме, то не ниже уровня груди*).

1.15. Бейдж является обязательным элементом фирменной атрибутики внешнего вида работника Учреждения. Бейдж с окном, из пластика с полноцветной печатью. Размер — 95×60мм. Окошко — 83×18мм. Крепление — клипса с булавкой или на магните. Фамилия, имя, отчество печатаются на цветном принтере. При ограничении в изготовлении возможна печать на монохромном (черно-белом) принтере.