



ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

20 декабря 2017 г.

№ 627-пр

Экз. № _____

г. Ульяновск

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – Стандарт).

2. Областному государственному казённому учреждению «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» руководствоваться в своей деятельности настоящим Стандартом.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу с 01 января 2018 года.

Председатель
Правительства области



А.А.Смекалин

УТВЕРЖДЁН

распоряжением Правительства
Ульяновской области

от 20 декабря 2017 г. № 627-пр

СТАНДАРТ

обслуживания заявителей в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – Стандарт, МФЦ соответственно) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.05.2016 № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы».

1.2. Настоящий Стандарт является обязательным для всех работников МФЦ, непосредственно занятых обслуживанием заявителей при их личном обращении в МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг, а также при обращении по телефону, и работников, предоставляющих услуги заявителям в обособленных подразделениях МФЦ, территориальных обособленных структурных подразделениях, а также специалистов контактного центра (далее – специалисты).

1.3. Стандарт направлен на обеспечение высококачественного и оперативного обслуживания заявителей за счёт компетентного, доброжелательного и индивидуального подхода к каждому заявителю, обратившемуся за услугами в МФЦ.

1.4. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путём его публикации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте МФЦ, размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

1.5. Настоящий Стандарт включает в себя:

требования к специалистам по обслуживанию заявителей и правила качественного обслуживания;

требования к специалистам и правила при общении с заявителями по телефону;

требования к специалистам при обслуживании заявителей на стойке регистрации (ресепшн) и в зале ожидания;

особенности обслуживания отдельных категорий граждан.

2. Требования к специалистам по обслуживанию заявителей и правила качественного обслуживания

2.1. Специалист должен:

1) прибыть на рабочее место не менее чем за 10 минут до начала работы, убедиться в том, что рабочее место полностью готово к работе, в том числе включены компьютер и оргтехника, функционирует автоматизированная информационная система многофункционального центра (далее – АИС МФЦ);

2) поприветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ за услугой, выяснить и (или) уточнить его потребности; на основе выявленных потребностей осуществить обслуживание заявителя (предоставить услугу, проинформировать и проконсультировать);

3) проинформировать заявителя о примерном времени предоставления услуги перед началом приёма заявлений и документов на предоставление услуги;

4) совершить необходимые действия с использованием АИС МФЦ в соответствии с должностными инструкциями и административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) в случае если осуществление действий невозможно по какой-либо причине (отсутствие у заявителя необходимых документов и т.д.), корректно и чётко разъяснить заявителю причину, по которой невозможно организовать предоставление услуги и выполнить его требование;

6) если заявителю необходимо поставить подпись (например, в расписке), попросить его ознакомиться с документом и убедиться в том, что всё заполнено правильно, предоставить ему ручку и указать, в каком именно месте заявитель должен поставить подпись;

7) ответить на возникшие вопросы и проинформировать заявителя о возможности принять участие в оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предлагая в том числе оставить свой номер сотового телефона для СМС-опроса;

8) попрощаться с заявителем, поблагодарить его за обращение в МФЦ и пригласить прийти снова;

9) привести рабочее место в порядок после завершения рабочего дня, убрать со стола печати и штампы.

2.2. Правила качественного обслуживания заявителей.

При организации предоставления государственных и муниципальных услуг, включая информирование и консультирование, специалист обязан соблюдать следующие правила обслуживания заявителей:

1) при общении с заявителями необходимо уметь сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком, доступным для заявителя, речь не должна быть перегружена специальными терминами;

2) обращаться к каждому заявителю необходимо только на «Вы», если известно его имя (имя и отчество при наличии), то необходимо использовать его в качестве обращения;

3) приветствовать заявителей словами «здравствуйте», «доброе утро», «добрый день», «добрый вечер», представляться, называя свою фамилию и должность;

4) внимательно слушать заявителя, не прерывать его в середине фразы, проявлять терпение в разговоре с ним;

5) разговаривая с заявителем, смотреть на него, не допускать повышения голоса, но говорить так, чтобы заявитель хорошо слышал;

6) переспрашивать, если не всё понятно из разговора с заявителем, задавать уточняющие вопросы, стараться максимально понять его потребности;

7) чётко формулировать ответы на вопросы заявителей, давать исчерпывающие пояснения по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

8) не следует употреблять выражения «я не знаю», «мне неизвестно», их следует заменять фразой «не могли бы Вы подождать, я уточню эту информацию» и т.д.;

9) соблюдать деловой стиль общения;

10) если заявитель говорит раздражённо, спокойно его слушать, проявлять интерес к словам, задавать вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы, показывать, что ситуация понятна, предлагать одно или несколько решений его проблемы, связанной с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

11) если допущена ошибка, немедленно признавать это и извиняться («прошу извинить за допущенную ошибку», «приношу искренние извинения за причинённые Вам неудобства»);

12) согласовывать с заявителем действия, призванные устранить причину его недовольства, благодарить заявителя за то, что он обратил Ваше внимание на проблему, заверять, что Вы постараетесь как можно быстрее исправить ситуацию;

13) при нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях, приглашать вышестоящего руководителя, предварительно сообщив об этом заявителю словами: «Для решения Вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, несколько минут»;

14) в случае если заявитель требует предоставить номер телефона вышестоящего руководителя, необходимо предоставлять номер телефона руководителя МФЦ, в который обратился заявитель;

15) в общении с заявителями запрещается использовать некорректные слова и действия, которые могут быть истолкованы заявителем как личная обида или предвзятое отношение;

16) стремиться лучшим образом и в полном объёме удовлетворить потребности заявителей, обратившихся за предоставлением государственной или муниципальной услуги, работать быстро и чётко, максимально точно выполняя просьбы заявителей;

17) не разговаривать по телефону на личные темы на рабочих местах в рабочее время, не использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» в личных целях, не использовать мобильные приложения.

3. Требования к специалистам и правила общения с заявителями по телефону

Специалист, ответивший на звонок заявителя по телефону, обязан:

1) поздороваться и представиться, назвать подразделение МФЦ, свою должность, фамилию, имя, отчество («Добрый день! МФЦ (наименование района) «Мои Документы», должность, фамилия, имя, отчество»);

2) попросить представиться позвонившего и затем спросить, по какому вопросу он обращается, используя следующие фразы: «Представьтесь, пожалуйста», «Чем я могу Вам помочь?», «Какой у Вас вопрос?». В случае если собеседник первоначально не представился, задать уточняющие вопросы: «Как я могу к Вам обращаться?», «Какую организацию Вы представляете?»;

3) проинформировать позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора специалист должен поинтересоваться, есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться;

4) в случае если заявитель обратился по вопросам, не входящим в компетенцию МФЦ, дать рекомендации, куда он может обратиться, и по возможности предоставить контактные данные (адреса, номера телефонов);

5) при завершении разговора спросить: «У Вас остались вопросы?», завершить разговор фразами: «Благодарю Вас за звонок. Всего доброго!», «Ваши контакты/информация будут (будет) переданы (а). С Вами свяжутся в ближайшее время. Всего доброго!».

4. Требования к специалистам при обслуживании заявителей на стойке регистрации (ресепшн) и в зале ожидания

4.1. Специалист, координирующий работу в залах, или работник, исполняющий его обязанности, при обслуживании заявителей на стойке регистрации (ресепшн) и в зале ожидания, обязан:

1) приветствовать заявителей при входе в помещение МФЦ словами «здравствуйте», «добрый день»;

2) выяснять цели посещения МФЦ;

3) на основе выявленных потребностей оказывать помощь в получении талона на предоставление государственной или муниципальной услуги и предлагать пройти в зал ожидания для последующего приглашения к окну приёма.

4.2. Специалист, координирующий работу в залах, осуществляя свои функции на стойке регистрации и в зале ожидания, обязан:

1) внимательно контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости приглашать вышестоящего руководителя для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации, в случае невозможности разрешения спорной ситуации предлагать оформить обращение в письменном виде и уведомлять заявителя о процедуре рассмотрения обращений;

2) рассказывать о порядке организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, возможности получения услуг в электронном виде с помощью Единого портала государственных услуг, при необходимости демонстрировать возможности получения услуг в электронном виде;

3) завершив обслуживание заявителя, вежливо с ним попрощаться и приглашать прийти снова.

5. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан

5.1. При обслуживании престарелых граждан и граждан с ограниченными физическими возможностями специалисты должны быть предельно собранными и внимательными; разговаривая с заявителем, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливыми, ждать, когда он сам закончит фразу, не поправлять и не договаривать за него.

5.2. Обслуживание граждан с нарушением опорно-двигательного аппарата:

1) специалист, координирующий работу в залах, или специалист, исполняющий его обязанности, получив сигнал, исходящий от кнопки вызова, расположенной у пандуса, должен незамедлительно выйти и, если у пандуса находится гражданин в инвалидной коляске без сопровождающих, обязан помочь ему проехать до стойки регистрации (ресепшн);

2) специалист, координирующий работу в залах, должен выяснить потребности гражданина, помочь ему заполнить необходимые заявления, взять талон на получение услуги и сопроводить его до окна приёма;

3) завершив обслуживание гражданина в инвалидной коляске, специалист окна приёма должен пригласить специалиста, координирующего работу в залах, который обязан сопроводить гражданина до выхода из помещения МФЦ, поблагодарить его за обращение и попрощаться.

5.3. Обслуживание слабовидящих граждан:

1) специалист, координирующий работу в залах, или специалист, исполняющий его обязанности, при обращении в МФЦ слабовидящего гражданина должен выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приёма, назвав фамилию, имя и отчество специалиста, который будет его обслуживать;

2) завершив обслуживание гражданина, специалист обязан пригласить специалиста, координирующего работу в залах, ответить на возникшие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить его до выхода из помещения МФЦ.

5.4. Обслуживание иных категорий граждан.

В эту категорию входят лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и демонстрирующие агрессивное поведение.

Специалист, общаясь с указанной категорией граждан, обязан прекратить приём заявления и документов на предоставление государственной или муниципальной услуги, попросить гражданина покинуть помещение МФЦ и предупредить, что будет вызвана полиция, после чего незамедлительно пригласить сотрудника охраны, а также вышестоящее руководство, либо лицо, исполняющее его обязанности.

Руководитель обособленного подразделения МФЦ совместно с сотрудником охраны должен принять необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.
