



ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

3 сентября 2024 г.

№ 397-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 пунктом 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждённых 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».
2. Признать утратившим силу распоряжение Правительства Ульяновской области от 20.12.2017 № 627-пр «Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области».

Председатель
Правительства области



В.Н.Разумков

УТВЕРЖДЁН

распоряжением Правительства
Ульяновской области

от 3 сентября 2024 г. № 397-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. Настоящий Стандарт устанавливает основные принципы обслуживания заявителей в центрах по предоставлению государственных и муниципальных услуг областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – МФЦ, учреждение соответственно), требования к работникам МФЦ, непосредственно занятым обслуживанием заявителей при их личном обращении в МФЦ за получением государственных, муниципальных и иных услуг, в том числе предоставляемых в электронной форме (далее – услуги), а также при общении с заявителями по телефону (далее – работники).

1.2. Настоящий Стандарт направлен:

- 1) на обеспечение качественного и оперативного обслуживания заявителей за счёт профессионального, доброжелательного и индивидуального подхода к каждому заявителю;
- 2) на унификацию требований к обслуживанию заявителей в МФЦ.

1.3. Настоящий Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путём его размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет) на официальном сайте учреждения, размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими возможность ознакомления с настоящим Стандартом.

1.4. Настоящий Стандарт включает в себя:

- 1) основные принципы обслуживания заявителей в МФЦ;
- 2) общие требования к работникам, обслуживающим заявителей, и правила качественного обслуживания;
- 3) требования к работникам и правила при общении с заявителями по телефону;
- 4) требования к работникам, обслуживающим заявителей в секторе информирования и ожидания МФЦ;

- 5) особенности обслуживания отдельных категорий граждан;
- 6) правила поведения в нестандартных ситуациях.

2. Основные принципы обслуживания заявителей в МФЦ

- 2.1. Профессионализм.
- 2.2. Индивидуальный подход к заявителю.
- 2.3. Вежливое и уважительное отношение к заявителю.
- 2.4. Личная ответственность за качество работы.
- 2.5. Достоверность и актуальность предоставляемой заявителю информации о порядке предоставления услуг.

3. Общие требования к работникам, обслуживающим заявителей, и правила качественного обслуживания

3.1. Работник должен:

- 1) прибыть на рабочее место к установленному в учреждении времени начала рабочего дня, подготовить рабочее место к работе;
- 2) убедиться в наличии бейджа;
- 3) перед началом работы перевести свой мобильный телефон в беззвучный режим и убрать его с рабочего стола;
- 4) приветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ, выяснить и (или) уточнить цель его обращения;
- 5) проинформировать заявителя о примерном времени его обслуживания;
- 6) осуществить приём заявлений и документов, необходимых для предоставления услуг (выдачу результата предоставления услуг), проинформировать и проконсультировать заявителя;
- 7) в случае если организация предоставления услуги невозможна, корректно и чётко разъяснить заявителю причину, по которой невозможно организовать предоставление услуги;
- 8) если заявителю необходимо поставить подпись в документе, 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;
- 9) ответить на возникшие вопросы и проинформировать заявителя о возможности принять участие в оценке качества предоставления услуг;
- 10) попрощаться с заявителем, поблагодарить его за обращение в МФЦ и пригласить прийти снова;
- 11) после завершения рабочего дня привести рабочее место в порядок.

3.2. При организации предоставления услуг, включая информирование и консультирование, работник должен соблюдать следующие правила качественного обслуживания заявителей:

- 1) при общении с заявителем необходимо уметь сохранять 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 и отчество (при наличии), то необходимо использовать их в качестве обращения;

3) приветствовать заявителя словами «здравствуйте», «доброе утро», «добрый день», «добрый вечер», представляться, называя свою фамилию, имя и занимаемую 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;

7) чётко формулировать ответы на вопросы заявителя, давать пояснения по вопросам предоставления услуг;

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

9) соблюдать деловой стиль общения;

10) если заявитель говорит раздражённо, не может сформулировать цель своего обращения, спокойно его слушать, задавать вопросы, чтобы выяснить цель обращения, предложить одно или несколько решений по предоставлению услуг;

11) если допущена ошибка, признать это, извиниться перед заявителем и постараться исправить ситуацию;

12) при возникновении ситуации, с которой работник не может справиться самостоятельно, пригласить начальника МФЦ, предварительно сообщив об этом заявителю словами «для решения Вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, несколько минут»;

13) в случае если заявитель требует предоставить номер телефона руководителя, необходимо предоставлять служебный номер телефона начальника МФЦ, в который обратился заявитель;

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

15) не разговаривать по телефону на личные темы на рабочих местах в рабочее время, не использовать Интернет в личных целях, не использовать мобильные приложения.

4. Требования к работникам и правила общения с заявителями по телефону

4.1. Работник, ответивший на звонок заявителя по телефону, должен:

1) поздороваться и представиться, назвав фамилию, имя, занимаемую должность и краткое наименование учреждения;

2) попросить представиться позвонившего и уточнить цель его обращения, 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 работник должен поинтересоваться, есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение и попрощаться;

4) в случае если заявитель обратился по вопросам, не входящим в компетенцию учреждения, 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!».

5. Требования к работникам при обслуживании заявителей в секторе информирования и ожидания МФЦ

5.1. Работник в секторе информирования и ожидания МФЦ должен:

1) при обращении заявителя приветствовать его словами «здравствуйте», «доброе утро», «добрый день», «добрый вечер»;

2) выяснить у заявителя цель обращения в МФЦ;

3) предложить воспользоваться возможностью получения услуг в электронной форме в секторе пользовательского сопровождения МФЦ;

4) выдать заявителю талон на предоставление услуги, в том числе в сектор пользовательского сопровождения МФЦ (при необходимости), либо оказать содействие в получении талона в терминале, предложить ожидать приглашения к конкретному окну приёма и выдачи либо в сектор пользовательского сопровождения МФЦ;

5) в случае необходимости пригласить работника, координирующего работу в секторе информирования и ожидания МФЦ, для урегулирования ситуации.

5.2. Работник, координирующий работу в секторе информирования и ожидания МФЦ, должен:

1) контролировать ситуацию в секторе информирования и ожидания МФЦ, в том числе время ожидания в очереди и время обслуживания, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению;

2) в случае необходимости приглашать начальника МФЦ для урегулирования ситуации;

3) в случае невозможности разрешения спорной ситуации предложить заявителю оформить обращение в письменном виде и уведомить заявителя о процедуре рассмотрения обращений.

5.3. Работник в секторе пользовательского сопровождения МФЦ должен:

1) по запросу заявителя оказать консультационную помощь в получении услуг в электронной форме без осуществления доступа в личный кабинет заявителя;

2) после завершения заявителем работы в секторе пользовательского сопровождения МФЦ в присутствии заявителя проверить и при необходимости

обеспечить выход заявителя из информационных систем, удаление с рабочего стола автоматизированного рабочего места сектора пользовательского сопровождения МФЦ файлов, содержащих персональные данные заявителя, а также обеспечить возврат заявителю электронных носителей информации, а также документов (их копий), иных предметов, принадлежащих заявителю.

6. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан

6.1. При обслуживании заявителей пожилого возраста и инвалидов работники должны быть предельно собранными и тактичными; 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.

6.2. При обращении в МФЦ заявителя с собакой-поводырем, она может быть допущена в помещение МФЦ при предъявлении заявителем документов, подтверждающих статус собаки как поводыря.

6.3. При обслуживании заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата работник в секторе информирования и ожидания МФЦ либо работник, координирующий работу в секторе информирования и ожидания МФЦ, должен:

1) получив сигнал от кнопки вызова, расположенной у пандуса, встретить заявителя и помочь пройти (проехать в инвалидной коляске) до сектора информирования и ожидания МФЦ;

2) по завершении обслуживания при необходимости сопроводить заявителя до выхода из помещения МФЦ.

6.4. При обслуживании незрячих и слабовидящих заявителей работник в секторе информирования и ожидания МФЦ и работник, координирующий работу в секторе информирования и ожидания МФЦ, должны:

1) при необходимости сопроводить заявителя до конкретного окна приёма-выдачи, назвать фамилию, имя и занимаемую должность работника, который будет его обслуживать;

2) по завершении обслуживания при необходимости сопроводить заявителя до выхода из помещения МФЦ.

6.5. При обслуживании глухих и слабослышащих заявителей работник в секторе информирования и ожидания МФЦ, работник, координирующий работу в секторе информирования и ожидания МФЦ, должны:

1) убедиться, что заявитель видит лицо и губы работника, говорить медленно и чётко, при необходимости предложить заявителю использовать бумагу и ручку для общения;

2) в случае общения с заявителем через переводчика с русского жестового языка обращаться непосредственно к заявителю.

6.6. При обслуживании заявителей, имеющих признаки нахождения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и (или) демонстрирующих агрессивное поведение, работник должен:

1) попросить заявителя покинуть помещение МФЦ;

2) если просьба не выполнена, предупредить заявителя, что будут вызваны сотрудники правоохранительных органов, незамедлительно пригласить сотрудника охраны, начальника МФЦ либо лицо, его замещающее;

3) начальник МФЦ (обособленного подразделения МФЦ) либо лицо, его замещающее, совместно с сотрудником охраны должны принять меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

7. Правила поведения во нестандартных ситуациях

7.1. К нестандартным ситуациям относятся в основном технические сбои программно-аппаратных средств, отключение электроэнергии, прочие локальные ситуации, приостанавливающие процесс обслуживания заявителей, но не создающие угрозы безопасности работников и заявителей.

7.2. При возникновении нестандартной ситуации:

1) работник обязан незамедлительно сообщить о нестандартной ситуации работнику, координирующему работу в секторе информирования и ожидания МФЦ;

2) работник, координирующий работу в секторе информирования и ожидания МФЦ, должен уведомить о нестандартной ситуации начальника МФЦ или лицо, его замещающее, для определения дальнейших действий, а также поставить в известность ответственных работников департамента по технической поддержке учреждения, если нестандартная ситуация касается функционирования информационных систем МФЦ.

7.3. Если известно, сколько времени потребуется на устранение нестандартной ситуации, и это время составит от 5 до 15 минут, начальник МФЦ или лицо, его замещающее:

1) обращается к заявителям (например: «уважаемые граждане, прошу Вашего внимания»), спокойно и чётко объясняет причину задержки обслуживания (например: «к сожалению, у нас прервалась связь, устранение проблемы займет не более 10-15 минут. Мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена»);

2) ответив на вопросы заявителей, держит их в курсе принимаемых мер;

3) после устранения нестандартной ситуации информирует о возобновлении работы, благодарит заявителей за понимание и ещё раз извиняется за доставленные неудобства;

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

7.4. Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию нестандартной ситуации, время ожидания в очереди превышает 15 минут, начальник МФЦ или лицо, его замещающее, обращается к заявителям (например: «уважаемые граждане, прошу Вашего внимания»), спокойно и чётко объясняет причину нестандартной ситуации и указывает на то, что время

устранения нештатной ситуации не определено, извиняется за доставленные неудобства, предлагает альтернативные варианты обслуживания, сообщает, что о возобновлении обслуживания заявитель будет уведомлён посредством телефонного звонка, а также с ним будет согласована дата и время посещения МФЦ.

7.5. Если время ожидания заявителей в очереди начинает превышать 30 минут, начальник МФЦ или лицо, его замещающее:

- 1) незамедлительно сообщает о ситуации вышестоящему руководителю;
- 2) предпринимает все возможные меры по сокращению времени ожидания в очереди.

7.6. При получении от заявителя сообщения о невозможности получить услугу в электронной форме в секторе пользовательского сопровождения МФЦ работник должен:

1) визуально определить наличие соединения персонального компьютера в секторе пользовательского сопровождения МФЦ (далее – ПК) с Интернетом и (или) наличие доступа к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ);

2) при отсутствии соединения с Интернетом и (или) доступа к ЕПГУ проверить целостность соединения сетевого кабеля в соответствующем гнезде ПК с одной стороны и гнезде сетевой розетки с другой стороны и в случае отсоединения сетевого кабеля устранить разъединение, уведомить заявителя об устранении нештатной ситуации, поблагодарить за ожидание и извиниться за доставленные неудобства;

3) в случае установления целостности соединения ПК с сетевой розеткой уведомить ответственных работников департамента по технической поддержке учреждения о возникшей нештатной ситуации, спокойно и чётко объяснить заявителю причину невозможности получить услугу в электронной форме, извиниться за доставленные неудобства и предложить получить такую услугу в окне приёма и выдачи, подождать устранения нештатной ситуации или обратиться в МФЦ в другое время;

4) если заявитель остался ожидать устранения нештатной ситуации, после получения информации об устранении нештатной ситуации проинформировать заявителя о возобновлении работы, поблагодарить его за терпение и извиниться за доставленные неудобства.

8. Контроль за исполнением настоящего Стандарта

Контроль за исполнением настоящего Стандарта работниками учреждения осуществляется директором учреждения и (или) работником учреждения, в должностные обязанности которого в соответствии с его должностной инструкцией входит указанная трудовая функция.
