

«Утверждаю»

Директор  
МАУ «Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг»

\_\_\_\_\_ Жиряков И. А.

## **СТАНДАРТ**

**комфортности предоставления  
государственных и муниципальных услуг на базе  
Муниципального автономного учреждения Губкинского городского  
округа «Многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг»**

г. Губкин

2013г.

## I. Общие положения

1. Настоящий стандарт комфортности обслуживания в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ») при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – Стандарт) разработан в целях обеспечения соблюдения требований:

- удобства и комфорта получателей услуг при обращении в многофункциональный центр и улучшения условий труда работников учреждения;
- профессионального обслуживания, которые обязательны к применению каждым сотрудником МАУ «МФЦ»;
- установленного порядка обжалования действия (бездействия) сотрудников МАУ «МФЦ», должностных лиц и решений, принимаемых в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.

**Заявитель** – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МАУ «МФЦ» с запросом (устной, письменной или электронной форме) о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

2. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с действующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, муниципальными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления услуг населению.

3. Настоящий стандарт комфортности обслуживания в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении государственных и муниципальных услуг включает в себя:

- стандарт комфортности;
- стандарт профессионального обслуживания;
- порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

## **II. Стандарт комфортности**

### **1. Требования к размещению МАУ «МФЦ»**

1. Здание МАУ «МФЦ» располагается в 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.
2. Путь от ближайших остановок общественного транспорта до здания МАУ «МФЦ» оборудован соответствующими информационными указателями.
3. Помещения для приема заявителей размещается на нижних оборудовано отдельным входом.
4. Здание МАУ «МФЦ» оборудовано специальной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Многофункционального центра, а также информацию о режиме работы МФЦ.

### **2. Требования к парковочным местам**

1. На территории, прилегающей к МАУ «МФЦ», оборудованы места для бесплатной парковки для автомобильного транспорта посетителей центра, в том числе не менее трёх мест для специальных автотранспортных средств инвалидов.
2. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

### **3. Оформление входа в здание**

1. Помещение многофункционального центра имеет отдельный вход и запасной пожарный выход.
2. Для организации свободного доступа в здание МАУ «МФЦ» маломобильных групп населения, в том числе для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, предусмотрены: пандус, перила, вход в клиентский зал с поверхности земли.
3. Центральный вход в здание МАУ «МФЦ» оборудован вывеской, содержащей следующую информацию:
  - наименование;
  - место нахождения;
  - режим работы.
4. Информационная табличка размещается рядом с входом в помещение многофункционального центра, в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.
5. Фасад здания (строения) оборудован осветительными приборами, которые позволяют в течение рабочего времени многофункционального центра ознакомиться с информационными табличками.

### **4. Требования к помещению МАУ «МФЦ»**

1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. Вход и выход из помещений оборудован соответствующими указателями.  
В местах предоставления услуг на видном месте размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.
2. Помещение МАУ «МФЦ» оборудовано:
  - системой вентиляции и кондиционирования воздуха;
  - противопожарной системой;
  - средствами порошкового пожаротушения;
  - системой охраны;
  - системой видеонаблюдения, с возможностью видеозаписи.
3. В помещении МАУ «МФЦ» предусмотрено место для хранения верхней одежды посетителей, отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.

4. Помещение МАУ «МФЦ» состоит из нескольких функциональных секторов:

- сектор информирования;
- сектор ожидания;
- сектор приема заявителей;
- центр приема и обработки вызовов.

#### **4.1 Требования к сектору информирования**

1. Сектор информирования граждан располагается в непосредственной близости от сектора ожидания.

2. Места в секторе информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, включает в себя информационные стенды, информационные перекидные системы, содержащие информацию о государственных и муниципальных услугах, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МАУ «МФЦ»;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, сотрудников МАУ «МФЦ»;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, сотрудников МАУ «МФЦ», за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;
- иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг.

3. В секторе информирования располагается сотрудник многофункционального центра, который осуществляет организационную и консультационную помощь гражданам и организациям, обратившимся в многофункциональный центр для получения государственных и муниципальных услуг.

4. В секторе информирования находится книга жалоб и предложений.

#### **6. Требования к сектору ожидания**

1. В секторе ожидания обеспечено естественное и искусственное освещение, окна оборудованы регулируемыми устройствами типа: жалюзи, занавесей и др.

2. Сектор ожидания оборудован стульями, столами (стойками), электронной системой управления очередью.

Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании МАУ «МФЦ», а столы для заявителей размещены с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок

3. Электронная система управления очередью предназначена для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

Заявитель может самостоятельно осуществлять запись в электронную очередь, а также с помощью администратора МАУ «МФЦ».

Система электронного управления очередью обеспечивает:

- а) регистрацию заявителя в очереди;
- б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- в) возможность отображения статуса очереди;
- г) возможность автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную очередь между специалистами МАУ «МФЦ»;
- д) формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др.

3. Электронная система управления очередью включает:

- большие настенные дисплеи, монтируемые на стену или подвешиваемые к потолку;
- малые дисплеи, монтируемые на каждом рабочем месте сотрудника МАУ «МФЦ» и сотрудника территориального подразделения, принимающего посетителей;
- корпус для сенсорного экрана, компьютера и принтера, печатающего талоны;
- сенсорный экран;
- звуковые колонки с усилителем;
- компьютерную программу обслуживания очереди.

4. Электронная система управления функционирует в течение всего времени приема граждан и исключает возможность ее произвольного отключения сотрудниками многофункционального центра.

5. В секторе ожидания установлена система звукового информирования, которая может так же применяться для информирования престарелых и слабовидящих граждан.

6. Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;
- получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;
- когда специалист, предоставляющий ожидаемую услугу освобождается на центральном информационном табло и на табло на данном рабочем месте высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя отображается на экране до тех пор, пока он не подойдет к специалисту;
- если заявитель не подходит к специалисту, то администратор МАУ «МФЦ» по громкой связи объявляет номер талона заявителя и номер окна освободившегося. При отсутствии заявителя через 5 минут осуществляется его повторный вызов. Если после повторного вызова заявитель не подходит к специалисту, система удаляет заявителя из списка заявителей, ожидающих очередь.

7. Выдача талонов заявителям при сдаче ими документов (получении результатов оказания услуги) осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов) или результата оказания услуги (конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа – вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

8. В секторе ожидания:

- 1) размещен платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных (муниципальных) услуг;
- 2) обеспечено предоставление заявителям услуги банкомата;
- 3) размещено устройство для ксерокопирования документов. Дополнительная услуга оказывается в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным директором МАУ «МФЦ»;
- 4) обеспечено наличие доступных мест общего пользования;
- 5) оборудована комната для пеленания и отдыха детей.

## 7. Требование к сектору приема заявителей

1. Помещение сектора приема заявителей оборудовано перегородками в виде окон для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов, а также времени технического перерыва.

2. Для заявителя предусмотрено наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости специалист МАУ «МФЦ», осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг.

3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом МАУ «МФЦ» не допускается.

4. Количество одновременно работающих окон для приема и выдачи документов и консультирования обеспечивает выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

5. Окна приема (выдачи) документов и консультирования не закрываются на технический перерыв одновременно.

## 8. Требования к центру приема и обработки вызовов

1. В МАУ «МФЦ» организована телефонная информационная система, с помощью которой заинтересованные лица могут получить ответы на часто задаваемые вопросы, а также информацию о получении государственных (муниципальных) услуг, адрес МАУ «МФЦ», режим его работы. Предусмотрена возможность переадресации звонка на сотрудников федеральных органов исполнительной власти, высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, сотрудников МАУ «МФЦ» непосредственно предоставляющих государственные (муниципальные) услуги.

2. **Оператор центра приема и обработки вызовов** – сотрудник МАУ «МФЦ» непосредственно оказывающий услуги по телефонному информированию.

## 9. График (режим) работы многофункционального центра

1. Прием заявителей в МАУ «МФЦ» ведется в порядке электронной очереди в соответствии с графиком работы многофункционального центра:

<u>Понедельник</u>	<u>с 9.00 до 18.00 часов</u>
<u>Вторник</u>	<u>с 9.00 до 18.00 часов</u>
<u>Среда</u>	<u>с 9.00 до 20.00 часов</u>
<u>Четверг</u>	<u>с 9.00 до 18.00 часов</u>
<u>Пятница</u>	<u>с 9.00 до 17.00 часов</u>
<u>Суббота</u>	<u>с 9.00 до 14.00 часов</u>
<u>Воскресенье</u>	<u>выходной</u>

2. Обращение заявителей в МАУ «МФЦ» осуществляется также по предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении к администратору МАУ «МФЦ», по телефону центра приема и обработки вызовов, посредством обращения через официальный сайт МАУ «МФЦ» в сети Интернет.

3. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, предмет обращения и желаемое время представления документов.

Предварительная запись осуществляется путём регистрации обращения заявителя на предварительную запись в системе электронной очереди, заявителю сообщается время приема в МАУ «МФЦ», при личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение

## **10. Организация консультирования (информирования) и приема заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг**

1. Государственные и муниципальные услуги в МАУ «МФЦ» предоставляются следующими способами:

1) сотрудниками МАУ «МФЦ» самостоятельно, с использованием информационных систем организации, участвующей в предоставлении государственных и муниципальных услуг:

- консультирование (информирование);
- прием;
- выдача результата предоставления государственных и муниципальных услуг.

Взаимодействие специалиста МАУ «МФЦ» с участниками МФЦ осуществляется в порядке установленном административным регламентом предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги и соглашениями о взаимодействии, заключенными с участниками МФЦ.

2) сотрудниками участника МФЦ, для которых организуются в окнах МАУ «МФЦ» специальные рабочие места:

- консультирование (информирование);
- прием;
- выдача результата предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

-перечня документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

-источника получения документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

-времени приема и выдачи документов;

-сроков предоставления государственной или муниципальной услуги;

-порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

Специалисты МАУ «МФЦ» осуществляют учет обращений заявителей, контроль за выполнением обращений заявителей

## **11. Требования к порядку информирования о предоставлении услуг**

1. Информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг осуществляется сотрудниками МАУ «МФЦ» или сотрудниками органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги.

Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

1) при личном обращении заявителя – непосредственно сотрудниками МАУ «МФЦ», органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги;

2) по письменному обращению заявителя;

3) по телефону – сотрудником центра приема и обработки вызовов;

4) с использованием Интернет-сайта МАУ «МФЦ»;

5) по электронной почте;

6) с использованием средств массовой информации;

7) издание информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.).

3. При ответах на устные обращения, телефонные звонки сотрудники МАУ «МФЦ» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим

их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

4. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МАУ «МФЦ», или заполненной формы вопроса с сайта МАУ «МФЦ», содержащей запрос заявителя, сотрудники МАУ «МФЦ» в течение одного рабочего дня подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам.

6. Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должно содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего сотрудника МАУ «МФЦ», его должность, контактный телефон и адрес электронной почты.

7. К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

8. По вопросам не входящим в компетенцию МАУ «МФЦ» данные обращения направляются по принадлежности в электронном виде.

9. При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МАУ «МФЦ», по вопросам, относящимся к компетенции организаций, находящихся в МАУ «МФЦ», сотрудник МАУ «МФЦ» в день получения такого обращения при наличии всей необходимой информации передает поступившее обращение в электронном виде на адрес электронной почты указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

10. Информирование о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями с использованием почтовой и телефонной связи.

11. Заявители, представившие в МАУ «МФЦ» документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются сотрудниками:

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

12. Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю заказным письмом и дублируется по телефону, указанному в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

13. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения МАУ «МФЦ».

14. Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

## **12. Требования к порядку приема заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг**

1. Прием заявителей в МАУ «МФЦ» ведется в соответствии с графиком работы.

2. При предоставлении государственных и муниципальных услуг соблюдаются следующие временные режимы:

- время ожидания заявителя в очереди - не более 15 минут;

- время обслуживания заявителя – не более 30 минут.

3. Порядок приема заявлений, документов при предоставлении государственной (муниципальной) услуги, а также порядок выдачи результата установлен Регламентом работы МАУ «МФЦ», административными регламентами предоставления соответствующих



государственных (муниципальных) услуг и соглашениями о взаимодействии, заключенными МАУ «МФЦ» с участниками МФЦ.

### **III. Стандарт профессионального обслуживания**

#### **Организационно-нормативное обеспечение по взаимодействию с клиентами**

1. В целях организации обслуживания заявителей на сотрудников МАУ «МФЦ» возлагаются функции:

- прием, консультирование по запросу при личном обращении заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- консультирование по телефону по запросу заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- дистанционное консультирование заявителей по вопросам, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг, направленных на официальный сайт МАУ «МФЦ» в электронной форме;
- регистрация запросов заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- обработка базы данных из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги и выдача заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и если иное не предусмотрено федеральным законом;
- уведомление заявителя о готовности выдачи результата предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю (представителю заявителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя) документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;
- работа с жалобами заявителей;
- формирование дела заявителя состоящее из документов, полученных от заявителя, результатов государственных и муниципальных услуг, иных документов (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном виде и (или) в электронном виде;
- мониторинг степени удовлетворенности заявителей;
- сбор и предоставление руководству МАУ «МФЦ» соответствующих отчетов по взаимодействию с заявителями;
- изучение законодательства РФ, относящееся к предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также обучение и повышение квалификации сотрудников, в том числе с привлечением органов предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

2. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания заявителей МАУ «МФЦ» обеспечивает наличие:

- квалифицированных сотрудников, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию обслуживания заявителей;
- соответствующие стандартам помещения для приема заявителей;
- заключение соглашений о взаимодействии с участниками МАУ «МФЦ» (территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации, непосредственно участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МАУ «МФЦ»);
- предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами;
- обеспечение возможности получения заявителем государственной и муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя;

- современного компьютерного оборудования и программного обеспечения позволяющее обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационных систем МАУ «МФЦ»;
- досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) на действия (бездействия), а также принимаемых решений администраторов (сотрудников) МАУ «МФЦ» в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

4. С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

- должностные инструкции сотрудников МАУ «МФЦ»;
- стандартные формы статистической отчетности.

### **Основные критерии и параметры взаимодействия с заявителями**

1. Эффективный процесс взаимодействия с заявителями характеризуется следующими параметрами:

- своевременность, единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;
- индивидуальный подход к заявителям;
- достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;
- уменьшение итерационных издержек.

2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с заявителями при оказании услуг являются:

- обеспечение качества предоставления услуг;
- обеспечение качества обслуживания заявителей.

### **Общие принципы профессионального обслуживания заявителей**

1. Правила стандарта рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Сотрудник в своём лице представляет учреждение и отношение учреждения к заявителю.

2. Сотрудник МАУ «МФЦ» должен оперативно и качественно обслуживать заявителя.

3. Сотрудник МАУ «МФЦ» должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя.

4. Сотрудник МАУ «МФЦ» всегда первым приветствует заявителя.

5. Сотрудник МАУ «МФЦ» в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

6. Сотрудник МАУ «МФЦ» относится ко всем заявителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

7. Особое внимание следует уделять работе с жалобами (претензиями) заявителей:  
– сотруднику МАУ «МФЦ» необходимо внимательно выслушать заявителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;

– сотрудник МАУ «МФЦ» должен в обязательном порядке зафиксировать жалобу.

8. Сотрудник МАУ «МФЦ» должен уважать точку зрения заявителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет.

9. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем сотрудник МАУ «МФЦ» должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что заявитель полностью понимает его.

10. При взаимодействии с заявителем сотрудник МАУ «МФЦ» не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

11. Сотрудник МАУ «МФЦ» во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

12. При невозможности сотрудника МАУ «МФЦ», принявшего телефонный звонок самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителя, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

13. Сотрудник МАУ «МФЦ» несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Стандарт ведения приема по телефону**

1. Телефонные переговоры являются важным элементом культуры учреждения.

2. Сотруднику МАУ «МФЦ» следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы запрос каждого заявителя был решен, и у заявителя осталось приятное впечатление об учреждении.

3. Сотрудник МАУ «МФЦ» ведет телефонные переговоры в соответствии с настоящим Стандартом.

### ***Пространственное расположение***

Начинать разговор необходимо в удобной и устойчивой позе, например, сидя за столом. Во время разговора телефонная трубка должна быть удалена на расстояние не более 5 сантиметров.

Рядом с телефоном необходимо держать авторучку и бумагу для того, чтобы иметь возможность оперативно записать необходимую информацию.

Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.

### ***Ведение приема по телефону***

Алгоритм начала телефонного разговора:

- Приветствие (доброе утро, день);
- Название организации;
- Представление (должность, Ф.И.О.);
- Предложение помочь (Слушаю Вас. Чем я могу Вам помочь?)

### ***Во время приема по телефону сотруднику МАУ «МФЦ» необходимо:***

- своевременно, не позднее третьего сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов;
- следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы;
- говорить кратко, конкретно и по существу;
- из-за особенности телефонной связи необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал;
- если сотрудник МАУ «МФЦ» не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить заявителя, во избежание недопонимания;
- выслушать собеседника, не перебивая его, рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.
- если сотрудник МАУ «МФЦ» не может сразу ответить на вопрос заявителя, рекомендуется записать номер телефона клиента и перезвонить ему.
- в конце общения сотрудник МАУ «МФЦ» необходимо поблагодарить заявителя за звонок.

### ***Правила приема информации:***

- Необходимо предоставлять стандартную информацию любому звонящему;
- Конфиденциальная информация не должна сообщаться по телефону без специального разрешения вышестоящего начальства (к конфиденциальной информации относятся: частные

номера телефонов, адреса, другая личная информация, согласно Федерального Закона РФ «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07. 2006 г).

### ***При осуществлении исходящего вызова***

Сотруднику МАУ «МФЦ» необходимо прекратить попытки выйти на связь после четвертого сигнала телефонного аппарата.

### ***Временные рамки приема по телефону***

Разговор продолжительностью более 3 минут должен быть исключением в практике специалиста операторов центра приема и обработки вызовов.

Для экономии времени необходимо придерживаться следующей рациональной композиции телефонного разговора:

- Начало разговора (взаимные представления) – 10 сек.
- Выяснение цели запроса клиента (введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка или выслушивание информации от клиента о цели его звонка) – 40 сек.;
- обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора – 2 мин.;
- завершение разговора, прощание – 10 сек.

### ***Внештатные ситуации***

Если заявитель звонит во время разговора с посетителем, действия сотрудника МАУ «МФЦ» 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 обоим время.

Если для выяснения деталей информации, необходимой клиенту, нужно дополнительное время, действия сотрудника МАУ «МФЦ» могут быть такими:

- Записать телефон заявителя и пообещать перезвонить в удобное для вас обоим время (при этом, не спрашивая ничего лишнего, например, кто, откуда, что нужно и т.д.).
- Попросить перезвонить заявителя через несколько минут.

Если сотрудник МАУ «МФЦ», которому звонит заявитель, временно отсутствует, действия другого сотрудника могут быть такими:

- Записать информацию, которую хочет оставить заявитель и пообещать передать ее сотруднику МАУ «МФЦ» при этом, не спрашивая ничего лишнего.

### **Алгоритм ведения приема на телефоне**

<b>Этапы</b>	<b>Содержание</b>	<b>Примерные фразы</b>
<b>Начало телефонного разговора</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Приветствие;</li><li>• Название организации;</li><li>• Представление (Ф.И.О.);</li><li>• Предложение помочь (Чем я могу Вам помочь?)</li></ul>	«Здравствуйте», «Доброе утро» (с 8.00 – 12.00), «Добрый день» (с 12.00 – 18.00), «Добрый вечер». (с 18.00 – 22.00)
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Во время разговора, необходимо обращаться к заявителю по имени, отчеству.</li><li>- Если вы незнакомы – попросите собеседника представиться</li></ul>	«С кем я говорю?» «Будьте любезны, как Ваше имя, отчество?» «Представьтесь пожалуйста» и др.

<b>Выяснение запроса</b>	Введение собеседника в курс дела, информирование о цели звонка (выслушивание информации от заявителя о цели его звонка)	
<b>Работа с запросом</b>	Обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение цели разговора  Предложить несколько вариантов решения вопроса, все предложения аргументировать, но выбор остается за заявителем (в сознании собеседника, как правило, остается последняя или предпоследняя из предложенных альтернатив, и именно на ней он становится)	«Вы можете написать заявление и вам будут переводить социальную стипендию в банк или приносить домой»  <b>Необходимо исключить фразы типа «Вы должны»</b>
<b>Завершение разговора</b>	Завершение разговора, прощание	«До свидания», «Всего Вам хорошего», «Спасибо, что позвонили», «Мы обязательно перезвоним Вам завтра в 14.00»

**Вербальная и невербальная коммуникация при телефонном разговоре**

Коммуникация	Необходимы	Недопустимы
<b>Невербальная коммуникация</b> <i>Интонация:</i>	Дружелюбная (ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная)	Усталость и скука в голосе
<i>Темп речи:</i>	Размеренный, паузы между фразами	Быстрый или слишком медленный темп
<b>Вербальная коммуникация</b>	Краткие, конкретные, четкие, информативные фразы	Пространные разговоры на «посторонние» темы

**Внештатные ситуации во время телефонных переговоров**

Внештатные ситуации	Варианты действий	Примерные фразы
<i>Для выяснения деталей информации, необходимой заявителю, нужно дополнительное время</i>	Записать телефон заявителя и пообещать перезвонить в удобное для вас обоим время (при этом, не спрашивая ничего лишнего, например: кто, откуда, что нужно и т.д.) Попросить перезвонить заявителя через несколько минут	«Подскажите ваш телефон, я Вам перезвоню в течение 30 мин., вы будете дома?» «Петр Семенович, перезвоните, пожалуйста, через 20 мин.» <b>Нельзя использовать фразы типа:</b> «Я Вам потом как-нибудь перезвоню»
<i>Телефонный звонок во время разговора с посетителем</i>	Записать телефон клиента и пообещать перезвонить в удобное для вас обоим время (при этом необходимо четко обговорить день и час телефонного звонка)	«Не вешайте трубку, подождите, пожалуйста, я обслуживаю посетителя»

	Попросить немного подождать, не вешая трубку, если разговор с посетителем подходит к концу	
<b>Специалист, которому звонит заявитель, временно отсутствует</b>	Записать информацию, которую хочет оставить заявитель и пообещать передать ее специалисту (при этом, не спрашивая ничего лишнего)	Что Вы хотите передать? Я запишу и оставляю записку на столе» <b>Нельзя использовать фразы типа:</b> «Кто Вы, откуда, зачем, по какому поводу, а что Вам надо?»

### **Стандарт очного приема**

Личное общение с заявителем является важным элементом культуры учреждения.

При очном обслуживании сотрудник МАУ «МФЦ» должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в минимальном количестве активных контактов.

### **Организация рабочего места**

1. Сотрудники МАУ «МФЦ» обязаны содержать в порядке свое рабочее место (на столе не должно быть документов, не относящихся к делу и других посторонних предметов).
2. Принимать легкую пищу (кофе, чай и др.) на рабочем месте только при условии отсутствия посетителей и сразу убирать за собой посуду.
3. В присутствии заявителей запрещается употребление жевательной резинки.
4. Дистанция между сотрудником МАУ «МФЦ» и заявителем не должна быть менее 50 сантиметров и превышать 1,5 метра.

### **Внешний вид администратора (специалиста)**

1. В целях формирования благоприятного имиджа МАУ «МФЦ» одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной, выдержанная в деловом стиле.
2. Не допускается спортивная одежда, открытые топы/майки, шорты.
3. Сотрудник МАУ «МФЦ», контактирующий с заявителями должен носить бейдж, в течение всего рабочего дня. Бейдж содержит название организации, Ф.И.О. и должность сотрудника.
4. Допустимо дополнение костюма различными аксессуарами и немногочисленными неброскими украшениями.
5. Волосы должны быть чистыми и аккуратно уложенными, не рекомендуется ношение экстравагантных причёсок.
6. Запах духов не должен быть сильно выражен.

### **Ведение очного приема**

1. Необходимо быть одинаково внимательными ко всем заявителям, независимо от их запроса, внешности и возраста. Сотрудник МАУ «МФЦ» должен демонстрировать доброжелательное отношение к заявителю манерой общения, способом здороваться, улыбкой и т.п.
2. Недопустимо высокомерно-снисходительное отношение и проявление фамильярности к заявителям МФЦ.
3. При обслуживании заявителя сотрудник МАУ «МФЦ» обязан сохранять позитивный внутренний настрой.
4. Заявитель не всегда прав и не всегда может получить то, за чем пришел, но уйти он должен в хорошем расположении духа. Поэтому сотруднику МАУ «МФЦ» необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с заявителем.

5. Сотрудник МАУ «МФЦ» должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель, и предложить оптимальный вариант решения его вопроса.

6. При обращении заявителя за справкой по вопросам, касающимся деятельности МФЦ, сотрудник МАУ «МФЦ» должен дать исчерпывающую, правильную, актуальную информацию.

7. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику МАУ «МФЦ» необходимо:

- получить подтверждение, понял ли его заявитель. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий заявителя.

- получить подтверждение, понял ли он заявителя. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание.

8. Сотруднику МАУ «МФЦ» рекомендуется предоставлять заявителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде. Например, в письменном виде указываются перечни документов, дата следующего посещения, телефон справочной службы, Интернет-адрес.

9. В случае появления конфликтного заявителя, сотрудник МАУ «МФЦ» должен вывести его из зоны общения с другими заявителями и только затем приступить к решению вопроса. Сотрудник обязан пригласить руководство МФЦ.

10. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить заявителя за визит.

#### Алгоритм очного приема

Этапы	Содержание	Примерные фразы
<b>Приветствие</b>	Администратор (сотрудник) обязан поздороваться первым. Необходимо установить визуальный контакт. Во время разговора, следует обращаться к заявителю по имени - отчеству. Во время общения с заявителем требуется сохранять приветливое, доброжелательное выражение лица; открытую позу.	«Здравствуйте», «Доброе утро» (с 8.00 до 12.00) «Добрый день» (с 12.00 до 18.00) «Добрый вечер» (с 18.00 до 22.00)
<b>Выслушивание вопроса</b>	Обсуждение обстоятельств, существа дела, достижение понимания запроса заявителя	
<b>Разъяснение запроса</b>	При разъяснении необходимо использовать доходчивый язык, доступный для заявителя с примерами, с пояснениями (не юридический). Во время разговора, следует обращаться к заявителю по имени-отчеству. На протяжении приема следует сохранять визуальный контакт с заявителем. Во время разговора с заявителем необходимо делать паузы и интонационно выделять ключевые фразы. Предложить несколько вариантов решения вопроса, все предложения аргументировать, но выбор остается за заявителем ( в сознании собеседника, как правило, остается последняя или предпоследняя из предложенных альтернатив, и именно на ней он остановится). Помогает заполнить заявление (например: диктует текст, указывает место росписи)	«Вы можете написать заявление и вам будут переводить пенсию в банк или приносить домой». <b>Необходимо исключить фразы, типа: «Вы должны»</b>

<b>Завершение приема</b>	Завершение разговора, прощание	«До свидания», «Всего Вам хорошего»

**Вербальная и невербальная коммуникация при очном приеме**

<b>Коммуникация</b>	<b>необходимы</b>	<b>недопустимы</b>
<b>Вербальная</b>	Краткие, конкретные, четкие, информативные фразы  Грамотно выстроенные фразы, правильное произношение	Пространные разговоры на «посторонние» темы  Использование «Бытовых» фраз и выражений (че, щас и др.)
<b>Невербальная</b>		
Взгляд	Визуальный контакт (прямой взгляд в глаза заявителю на ключевых фразах)	Постоянный пристальный взгляд на заявителя
Выражение лица	Приветливое, доброжелательное	Хмурое, недовольное выражение лица;
Поза	Открытая поза (осанка прямая, руки открыты);	Закрытая поза (скрещенные руки и ноги, наклон корпуса в сторону от заявителя)
Интонация	Дружелюбная (ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная)	Усталость, скука и раздражение в голосе
Темп речи	Размеренный, паузы между фразами	Быстрый или слишком медленный темп

**Порядок и формы контроля исполнения стандарта**

1. Текущий контроль соблюдения стандарта сотрудниками МАУ «МФЦ» осуществляется руководством учреждения.

2. Персональная ответственность должностных лиц и сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

3. Контроль полноты и качества исполнения стандарта включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) сотрудников МАУ «МФЦ».

4. Проверки полноты и качества выполнения стандарта осуществляются на основании приказа директора МАУ «МФЦ». Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также проводиться по конкретному обращению заявителя.

**VI. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и муниципальных услуг**

1. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее – обращение) на действия (бездействия) сотрудников МАУ «МФЦ», должностных лиц и решений, принимаемых в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, в вышестоящие органы, органы местного самоуправления, судебные органы.

2. Граждане могут обжаловать действие (бездействие) должностных лиц МАУ «МФЦ»:

- 1) директору МАУ «МФЦ»;
- 2) заместителю главы администрации Губкинского городского округа;



3) главе администрации Губкинского городского округа;

4) в администрации Белгородской области.

3. Предметом обжалования может быть:

1) нарушение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) требование по предоставлению документов, не предусмотренных Административным регламентом;

3) некорректное поведение должностных лиц по отношению к заявителю;

4) некомпетентная консультация, данная должностным лицом заявителю.

4. Заявитель может направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес МАУ «МФЦ») или в форме электронного сообщения по адресу (электронной почтой) МАУ «МФЦ», а также обратиться лично к должностному лицу во время приема.

В МАУ «МФЦ» для заявителей предусматривается наличие книги отзывов, жалоб и предложений, хранящейся у администратора 1 этажа МАУ «МФЦ». Книга отзывов, жалоб и предложений в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

5. Устанавливаются следующие гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением:

- запрещение преследования заявителя в связи с его жалобой с критикой деятельности должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных специалистов, не могут направляться этим специалистам для рассмотрения и (или) дачи ответа;

- недопущения разглашения сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;

- письменное обращение (электронное сообщение) должно быть рассмотрено в установленные законодательством сроки.

6. При рассмотрении устных обращений граждан необходимо:

- внимательно выслушать и разобраться в предмете обращения;

- принимать обоснованные решения и обеспечивать правомерное и своевременное исполнение решений;

- истребовать, при необходимости, документы для принятия решения, направлять работников в соответствующий уполномоченный орган на место для проверок, принимать другие меры для объективного решения вопроса;

- своевременно сообщать гражданам в письменной либо устной форме о решениях, принятых по обращению, а в случае их отклонения – обосновывать причины;

- по просьбам граждан разъяснять дальнейший порядок обжалования;

- систематически анализировать и обобщать обращения, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременно выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан.

7. В письменном обращении (электронном сообщении) указываются:

-наименование МФЦ, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

-фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

-контактный почтовый адрес и номер телефона;

-предмет жалобы;

-личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) (для письменных обращений).

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;

- обстоятельства на основании, которых гражданин считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;

- иные сведения, которые гражданин считает необходимыми сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (электронному сообщению) соответствующие документы и материалы либо их копии.

8. При рассмотрении обращения заявитель (представитель заявителя) имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения органам (лицам, организациям) в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

9. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо отказе в удовлетворении.

Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

10. МАУ «МФЦ» вправе оставить обращение без ответа по существу в следующих случаях:

- при получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если в письменном обращении (электронном сообщении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или если текст письменного обращения или его фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение;

- если в письменном обращении (электронном сообщении) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении муниципальной услуги, а к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

12. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и свобод.