

СТАНДАРТ
качества обслуживания заявителей в Государственном автономном
учреждении Запорожской области «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества обслуживания заявителей в Государственном автономном учреждении Запорожской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее соответственно — Стандарт, ГАУ ЗО «МФЦ») является нормативным документом ГАУ ЗО «МФЦ», устанавливающим основные принципы, правила, требования, нормы, характеристики, касающиеся обслуживания граждан и представителей юридических лиц (далее - заявители) при их обращении в центры и офисы «Мои Документы».

Стандарт разработан в целях повышения степени удовлетворенности заявителей за счет улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

1.2. Стандарт обслуживания разработан в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее - Правила), учитывает передовые практики деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и направлен на повышение качества культуры и эффективности обслуживания заявителей.

1.3. Положения настоящего Стандарта являются обязательными для соблюдения всеми сотрудниками ГАУ ЗО «МФЦ», осуществляющими обслуживание заявителей и их уполномоченных представителей и доводится до сведения заявителей путем публикации на официальном сайте ГАУ ЗО «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://mfc-85.ru>, размещения в секторе информирования и ожидания заявителей в центрах и офисах «Мои Документы» и иными способами, обеспечивающими доступность документа.

1.4. Стандарт включает перечень требований к обслуживанию заявителей при предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, консультации и иного обслуживания, обязательных для исполнения сотрудниками ГАУ ЗО «МФЦ» и установленных в интересах заявителей.

2. Принципы обслуживания заявителей.

КАЧЕСТВЕННО

Работники ГАУ ЗО «МФЦ» понимают основные идеи создания МФЦ, осознают престиж своей профессии и с удовольствием и гордостью на высоком профессиональном уровне помогают людям.

Своей деятельностью работники ГАУ ЗО «МФЦ» способствуют тому, что получение государственных и муниципальных услуг в Запорожской области становится для заявителей доступнее и комфортнее, а взаимодействие граждан и органов власти - эффективнее. Работники ГАУ ЗО «МФЦ» осознают свою значимую роль фронт-офиса органов власти и понимают ответственность за создание позитивного имиджа органов власти среди населения. Работники ГАУ ЗО «МФЦ» — это коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей - не только профессия, но и призвание.

Точность предоставляемой информации.

Работник ГАУ ЗО «МФЦ» предоставляет точную и исчерпывающую информацию, которую излагает в простой и доступной к восприятию заявителей форме.

Личная ответственность за качество работы.

Работник ГАУ ЗО «МФЦ» обеспечивает и несет личную ответственность за высокое качество и культуру обслуживания заявителей.

УДОБНО

Комфорт, дружелюбие и приветливость.

В центрах и офисах «Мои Документы» обеспечиваются комфортные условия для получения государственных и муниципальных услуг (в том числе соблюдение санитарно-гигиенических требований и др.). Центры и офисы «Мои Документы» работают по графику работы. Работники ГАУ ЗО «МФЦ» приветливы, вежливы, внимательны.

ДЛЯ ВАС

Работник ГАУ ЗО «МФЦ» обеспечивает максимальный эмоциональный комфорт для заявителя.

Работник ГАУ ЗО «МФЦ» помогает разобраться в каждой конкретной ситуации заявителя в пределах своей компетенции, вежливо и доступно объясняет варианты решения вопроса в корректной форме доносит информацию до заявителя.

Оперативное и качественное обслуживание.

Задача работников ГАУ ЗО «МФЦ» - экономить заявителям время, эффективно, оперативно и качественно удовлетворяя запросы, относящиеся к их компетенции.

Оказывая услуги, работники ГАУ ЗО «МФЦ» должны стремиться выполнить свою часть работы как можно быстрее, сохраняя высокое качество предоставления услуги.

Внимание и готовность помочь.

Работник ГАУ ЗО «МФЦ» вникает в ситуацию заявителя в пределах своей компетенции, понимает, что каждая ситуация может быть уникальна, помогает разрешить возникающие вопросы.

3. Требования к работникам центров и офисов «Мои Документы» по обслуживанию заявителей и правила качественного обслуживания граждан.

3.1. Действия специалиста по приему, обработке и выдаче документов, ведущего специалиста по приему, обработке и выдаче документов, руководителя центров и офисов «Мои Документы» (далее — специалисты):

3.1.1. специалист должен прибыть на рабочее место за 15 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;

3.1.2. специалист приветствует гражданина, обратившегося в центр или офис «Мои Документы», выясняет и/или уточняет его цель визита. На основе выявленных потребностей осуществляет обслуживание заявителей (предоставляет услугу, информирует и консультирует);

3.1.3. специалист совершает необходимые действия в автоматизированной информационной системе в соответствии с установленными инструкциями и процедурами. В случае, если осуществление действий невозможно по какой-либо причине (отсутствие у заявителей необходимых документов, технический сбой и т.д.), корректно и четко разъясняет заявителям причину, по которой невозможно предоставить услугу и предлагает варианты решения ситуации;

3.1.4. в случае, когда заявителю необходимо расписаться в документах, специалист просит его ознакомиться с документом, удостовериться в том, что вся информация соответствует действительности, предоставляет ему ручку и указывает, в каком именно месте заявитель должен поставить подпись;

3.1.5. специалист отвечает заявителю на возникшие вопросы в пределах своей компетенции и предлагает заявителю оценить качество оказания государственных и муниципальных услуг помощью электронных сервисов (планшет) или терминала электронной очереди;

3.1.6. специалист прощается с заявителем, благодарит его за обращение в центр или офис «Мои Документы» и приглашает прийти снова;

3.1.7. специалист в конце рабочего дня после завершения приёма обязан привести рабочее место в порядок, убрать со стола печати и штампы. Рабочие документы должны быть подготовлены для следующего рабочего дня и аккуратно сложены.

3.2. Правила качественного обслуживания граждан

При предоставлении государственных и муниципальных услуг, включая информирование и консультирование, специалист обязан соблюдать следующие правила обслуживания граждан:

3.2.1. одинаково уважительно относиться к заявителям и оказывать внимание гражданам вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса;

3.2.2. обращаться к каждому гражданину только на «Вы», если известно его имя (имя и отчество), то использовать его в качестве обращения;

3.2.3. приветствовать заявителя улыбкой и словами «Здравствуйте» или «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», при необходимости представиться, называя свою фамилию и должность;

3.2.4. если время предоставления услуги превышает 15 минут, комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии её выполнения. В случае отсутствия обратной связи при предоставлении услуги из-за отсутствия информации заявитель может начать сомневаться в том, что специалист действительно занимается его вопросом. Специалисту необходимо поддерживать контакте заявителем;

3.2.5. внимательно слушать собеседника, не прерывать его в середине фразы и не проявлять нетерпение в разговоре с ним на темы, касающиеся деятельности ГАУ ЗО «МФЦ» в случае, если заявитель отходит от темы предоставления государственных и муниципальных услуг, специалисту необходимо мягко направлять разговор в деловое русло;

3.2.6. разговаривая с гражданином, смотреть на него, а не куда-либо в сторону, не кричать, но говорить так, чтобы гражданин слышал;

3.2.7. в случае возникновения сомнений по поводу информации, предоставленной заявителем, необходимо уточнить данные, чтобы максимально понять потребности заявителя;

3.2.8. чётко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителей, давать пояснения касательно предоставления услуг;

3.2.9. общаясь с гражданами, воздерживаться от слов «нельзя», «нет», «никогда» - т.е. от негативных (отрицательных) форм ответов;

3.2.10. 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.;

3.2.11. не следует навязывать заявителю свою точку зрения, необходимо как можно реже употреблять выражения типа: «Вы должны.», вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам.»;

3.2.12. в случае необходимости мягко, ненавязчиво и корректно побуждать гражданина быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

3.2.13. если гражданин говорит раздраженно, необходимо выслушать его спокойно, уделить внимание его претензиям; задавать вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы; предложить одно или несколько решений его проблемы в случае, если она связана с предоставлением государственной и/или муниципальной услуги;

3.2.14. если допущена ошибка, 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 причиненные Вам неудобства»);

3.2.15. согласовать с гражданином действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить гражданина за то, что он обратил внимание специалиста на проблему, заверить, что специалист постарается как можно быстрее исправить ситуацию;

3.2.16. при нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях, пригласить непосредственное руководство, предварительно сообщив об этом гражданину словами *«Для решения вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, сейчас я всё выясню»*;

3.2.17. в случае, если гражданин требует предоставить телефон вышестоящего руководителя, необходимо пригласить руководство, предупредить заявителя, что сейчас будет приглашен руководитель, и он поможет урегулировать ситуацию.

В случае, если гражданина не удовлетворяет предложенное решение, следует проинформировать его о том, что он может оставить письменное обращение (предлагаем бланк обращения), на которое ему будет дан письменный ответ либо оставить запись в книге отзывов и предложений (в таком случае ответ заявителю не предусмотрен);

3.2.18. в общении с заявителями запрещены некорректные слова и действия, которые могут быть истолкованы гражданами как личная обида или предвзятое отношение;

3.2.19. при общении с гражданами необходимо сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком, доступным для гражданина. Речь не должна быть перегружена специальными терминами;

3.2.20. стремиться лучшим образом и в полном объеме удовлетворить потребности граждан, обратившихся за услугой;

3.2.21. запрещено на рабочих местах в рабочее время разговаривать по телефону на личные темы, играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне), включать радио, видео, надевать наушники.

4. Требования к сотрудникам МФЦ при обслуживании граждан на стойке регистрации (ресепшн) и в зале ожидания

4.1. Действия администратора при обслуживании граждан на стойке регистрации и в зале ожидания.

4.1.1. администратор приветствует граждан при входе в помещение центра или офиса «Мои Документы» словами *«Здравствуйте»*, *«Добрый день»*, *«Чем могу помочь?»*;

4.1.2. выясняет цель посещения МФЦ;

4.1.3. на основе выявленных потребностей:

- предлагает получить запрашиваемую услугу в секторе пользовательского сопровождения МФЦ (при условии оказания услуги в СПС) либо помогает получить талон электронной очереди;

- предлагает пройти в зал ожидания и ожидать приглашения к конкретному окну приёма;

- при отсутствии очереди у стойки регистрации может по просьбе заявителя проверить соответствие перечня документов для получения запрашиваемой услуги.

4.1.4. администратор обязан:

- контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить вышестоящее руководство для урегулирования проблемной и/или конфликтной ситуации;

- контролировать наличие и состояние информационных материалов на стендах и в зале (перечни документов, листовки, объявления и др.). На стойке регистрации всегда должен находиться запас бланков (форм) заявлений. Каждому гражданину, которому необходимо заполнить заявление, сотрудник выдает необходимый бланк.

5. Правила общения с гражданами по телефону

5.1. Действия работника ГАУ ЗО «МФЦ» при общении с заявителями по телефону в рамках рабочего процесса.

5.1.1. вежливо с доброжелательными интонациями в голосе поздороваться и представиться, назвав своё отделение, фамилию, имя, отчество, должность;

5.1.2. попросить представиться позвонившего и затем спросить по какому вопросу он обращается, используя фразы «*Представьтесь, пожалуйста*», «*Чем я могу Вам помочь?*»;

5.1.3. если работник точно знает ответ, он информирует позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора работник должен поинтересоваться есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в центр или офис «Мои Документы» и попрощаться;

5.1.4. в случае, если работник не может самостоятельно ответить на вопрос заявителя, необходимо предложить позвонившему оставить свой контактный номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение этого времени необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся оставил свой номер телефона, необходимо в течение не более 30 минут перезвонить и предоставить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа;

5.1.5. в случае, если звонивший обратился не по адресу, сотрудник должен спокойно и вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции ГАУ ЗО «МФЦ» и постараться дать рекомендации, куда заявитель может обратиться, по возможности представить контактные данные (адрес, номер телефона).

5.2. Основные правила общения с заявителями по телефону

При общении по телефону в рамках рабочего процесса работникам ГАУ ЗО «МФЦ» необходимо:

5.2.1. говорить кратко, конкретно и по существу;

5.2.2. следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, четко выговаривать слова;

5.2.3. в случае необходимости, задать заявителю уточняющие вопросы;

5.2.4. использовать приемы активного слушания, поддерживая постоянный диалог с заявителем. Недопустимы проявления усталости и скуки в голосе, разговоры на темы, не касающиеся деятельности ГАУ ЗО «МФЦ»;

5.2.5. в случае, если вопрос заявителя предусматривает нескольких вариантов решения, необходимо предоставить в доступной для заявителя форме аргументированные предложения, оставляя выбор на усмотрение заявителя;

5.2.6. при завершении телефонного разговора необходимо поблагодарить заявителя за звонок словами *«Спасибо за обращение в ГАУ ЗО «МФЦ» и вежливо попрощаться «Всего хорошего, ждем Вас в центрах и офисах «Мои Документы», будем рады Вам помочь»;*

5.2.7. телефонный разговор не должен быть затянут, его продолжительность не должна превышать 7 минут.

6. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан

При обслуживании пожилых граждан и граждан с ограниченными физическими возможностями работники МФЦ должны быть предельно собранными и внимательными. Необходимо ждать, когда заявитель сам закончит фразу.

Недопустимо поправлять заявителя и договаривать за него.

Особое внимание уделяется отдельной категорией заявителей (п 9.1.), для которых осуществляется внеочередной прием на получение государственных и муниципальных услуг.

6.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата

6.1.1. администратор, получив сигнал от звонка, расположенного у пандуса, должен незамедлительно выйти, и, если у пандуса находится гражданин в инвалидной коляске без сопровождающих, обязан помочь ему проехать до стойки регистрации, к рабочему месту обслуживания заявителя в инвалидной коляске;

6.1.2. выяснив потребности заявителя, администратор должен помочь заполнить необходимые заявления и взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приёма документов;

6.1.3. завершив обслуживание заявителя в инвалидной коляске, специалист должен пригласить администратора, который обязан сопроводить заявителя до улицы, поблагодарить его за обращение в центр или офис «Мои Документы» и попрощаться;

6.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей

6.2.1. администратор, при обращении незрячего или слабовидящего заявителя, должен обозначить, что обращается именно к нему, выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приема документов, рассказать заявителю, кто будет его обслуживать, назвав должность, фамилию, имя и отчество специалиста, при необходимости помочь заявителю с оплатой государственной пошлины через терминал оплаты, установленный в центре или офисе «Мои Документы»;

6.2.2. если слабовидящий заявитель просит дать пощупать документ, специалист, предоставляющий услугу, должен по возможности исполнить эту просьбу;

6.2.3. завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), специалист обязан пригласить администратора, который должен ответить на возникающие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в центр или офис «Мои Документы», сопроводить до выхода из помещения и попрощаться.

6.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

6.3.1. администратор, при обращении человека с нарушением слуха, должен обозначить, что обращается именно к нему, выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приема документов, при необходимости помочь заявителю при оплате государственной пошлины через терминал оплаты, установленный в центре или офисе «Мои Документы»;

6.3.2. специалист, обслуживающий инвалида по слуху, не должен начинать разговор с заявителем, пока не убедится, что заявитель видит лицо и губы специалиста, не должен кричать.

6.3.3. в разговоре с заявителем с нарушением слуха необходимо использовать короткие и простые выражения.

6.3.4. разговаривая через переводчика языка жестов, необходимо обращаться к заявителю с нарушением слуха, а не к переводчику.

6.4. Обслуживание заявителей, создающих конфликтные ситуации.

В эту категорию входят лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, и/или демонстрирующие агрессивное поведение. Работник МФЦ, общаясь с этой категорией граждан, обязан попросить человека покинуть помещение МФЦ. Если просьба не оказала воздействия, предупредить, что будет вызвана полиция и пригласить сотрудника охраны, а также вышестоящее руководство.

Начальник МФЦ с сотрудником охраны принимает необходимые меры по урегулированию конфликта и обеспечению безопасности в помещении отделения. В ГАУ ЗО «МФЦ» соответствующим нормативным документом утверждены «Правила посещения центров и офисов «Мои Документы» и в случае, если заявитель ведет себя не в рамках данных правил, руководство с представителем отдела по безопасности и противодействию коррупции обязано прекратить обслуживание заявителя, порекомендовав ему покинуть помещение МФЦ.

7. Правила обслуживания в нестандартных ситуациях.

Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры (не работает система электронного управления очередью, сбои в программном обеспечении, отсутствие электричества) осуществляется в зависимости от конкретной ситуации.

7.1. Ситуация 1.

В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, специалисты МФЦ, обслуживающие заявителей, должны извиниться за задержку в обслуживании, информировать руководителя отделения о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщать гражданам о принимаемых мерах. После

восстановления работоспособности системы специалисты ещё раз должны извиниться за задержку и возобновить предоставление услуг.

7.2. 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, руководитель отделения или лицо, исполняющее его обязанности:

7.2.1. обращается к гражданам: *«Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания»;*

спокойно, четко и понятно объясняет причину задержки. К примеру: *«К сожалению, у нас прервалась связь (произошёл сбой в АИС), устранение данного сбоя займет не более 10-15 минут. Мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена»;*

ответив на вопросы граждан, держит их в курсе принимаемых мер;

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

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

7.3. Ситуация 3.

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя и время ожидания в очереди превышает 15 минут, руководитель отделения:

7.3.1. обращается к гражданам: *«Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания»;*

спокойно, четко и понятно объясняет причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки не определено. *«К сожалению, у нас произошел сбой в АИС, для устранения сбоя потребуется время»* и т.п.;

7.3.2. извиняется за доставленные неудобства;

7.3.3. предлагает альтернативу: прийти в МФЦ на следующий день или поясняет, что некоторые услуги можно получить в ручном режиме и организует работу специалистов.

8. Требования к внешнему виду и рабочему месту сотрудников.

8.1. Внешний вид сотрудников МФЦ должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличает официальность, сдержанность, аккуратность. Рекомендуются носить блузку или рубашку белого цвета без дополнительных декоративных элементов, юбку или брюки черного, или темного цвета, нашейный платок или галстук в фирменном стиле «Мои Документы». Наличие бейджа с указанием фамилии, имени, отчества сотрудника МФЦ является обязательным.

8.2. Для выполнения основных функций рабочее место специалиста должно быть оснащено современным, исправным и безопасным оборудованием,

различными офисными принадлежностями, обеспечивающими быстрое и эффективное обслуживание заявителей.

Рабочее место необходимо содержать в чистоте. Недопустима пыль, грязь, разбросанные документы, папки. По окончании работы с документом его следует отложить в отведенное для него место. Поверхность стола должна быть освобождена от бумаг, с которыми сотрудник в данный момент не работает. На рабочем месте недопустимо наличие посторонних предметов (мобильный телефон, расческа, кошелек, сумка и т.д.). Недопустимо появление на рабочем месте или в операционном зале работников с кухонной утварью. Организация обедов должна происходить только в обеденный перерыв.

Работникам запрещено жевать жевательную резинку на рабочем месте и при разговоре с заявителями. Исключается принятие алкоголя или сильнодействующих препаратов в рабочее время, а также курение на рабочем месте, в операционном зале и прилегающей к нему территории.

9. Внеочередное обслуживание отдельных категорий заявителей

9.1 Право на внеочередное обслуживание имеют следующие категории граждан (при предъявлении документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории):

1. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, кавалеры ордена Мужества.
2. Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы.
3. Ветераны Великой Отечественной войны.
4. Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий.
5. Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны (бывшие несовершеннолетние узники фашизма).
6. Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда».
7. Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС.
8. Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне.
9. Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча.
10. Инвалиды I - II групп, семьи, имеющие детей-инвалидов.
11. Граждане, проживающие на территории Запорожской области, достигшие пенсионного возраста (для женщин — 60 лет, для мужчин — 65 лет).
12. Участники специальной военной операции (СВО), ветераны боевых действий и члены их семей (дети, муж или жена, родители).