

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЗАТО
Г.СЕВЕРОМОРСК»**

г. Североморск

ПРИКАЗ

31 мая 2016 г.

№ -155

**Об утверждении «Стандарта обслуживания
Заявителей (граждан и юридических лиц)
в МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск» при оказании
государственных и муниципальных услуг»**

Во исполнение требований Федерального закона РФ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", на основании Устава МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Стандарт обслуживания заявителей в МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск» при оказании государственных и муниципальных услуг».
2. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.
Разделы 10 и 11 «Стандарта обслуживания заявителей в МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск» при оказании государственных и муниципальных услуг» вступают в силу с 01.09.2016 г. или по факту размещения МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск» в здании по адресу: г. Североморск, ул. Колышкина, д. 9.
3. Ватлиной А.А. – юрисконсульту - обеспечить ознакомление с положениями «Стандарта обслуживания заявителей в МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск» при оказании государственных и муниципальных услуг» всех сотрудников МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск».
4. Бочаровой О.Н. – начальнику отдела информационных технологий - разместить текст приказа с Приложением № 1 на официальном сайте МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск» - www.severomorsk.mfc51.ru .
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на Балджи Н.В. – заместителя директора.

**Директор
МБУ "МФЦ ЗАТО г.Североморск"**

Е.А. Завадская

СТАНДАРТ
обслуживания Заявителей (граждан и представителей юридических лиц) в
муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО г. Североморск» при
оказании государственных и муниципальных услуг.

1. Общие положения.

1.1. Стандарт обслуживания Заявителей в МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск» (далее Стандарт обслуживания) является нормативным документом учреждения, устанавливающим основные принципы, правила, требования, нормы, характеристики, касающиеся обслуживания граждан и представителей юридических лиц (далее заявители) при их обращении в муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в ЗАТО г. Североморск» (сокращенное наименование МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск», далее по тексту МФЦ).

1.2. Стандарт обслуживания разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», учитывает передовые практики деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и направлен на повышение качества, культуры и эффективности обслуживания заявителей.

1.3. Стандарт является обязательным для всех работников МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск», в том числе для работников удаленных рабочих мест МФЦ, расположенных в пгт. Сафоново и нп. Североморск-3, занятых обслуживанием Заявителей при обращении их в многофункциональный центр за получением государственных и муниципальных услуг.

1.4. Настоящий Стандарт включает в себя:

- Принципы обслуживания Заявителей.
- Требования к сотрудникам МФЦ по обслуживанию Заявителей и правила качественного обслуживания граждан.
- Требования к сотрудникам МФЦ и правила общения с гражданами по телефону.
- Требования к сотрудникам МФЦ при обслуживании граждан в секторе информирования и ожидания.
- Особенности обслуживания отдельных категорий граждан.
- Требования к внешнему облику сотрудника и его одежде.
- Требования к оснащению рабочего места специалиста (инспектора) по работе с заявителями.

2. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей

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

2.2. *Оперативность.*

Сотрудник МФЦ должен оперативно и качественно обслуживать заявителя.

2.3. *Комфортность.*

Сотрудник МФЦ должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя.

2.4. *Приветливость и дружелюбие.*

Сотрудник всегда первым приветствует Заявителя. Сотрудник в процессе общения обращается к Заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения. Сотрудник относится ко всем Заявителям ровно и выдержанно вне

зависимости от личных симпатий и антипатий. Особое внимание следует уделять работе с жалобами (претензиями) заявителей:

– сотруднику необходимо внимательно выслушать Заявителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;

– сотрудник должен в обязательном порядке зафиксировать жалобу.

Сотрудник должен уважать точку зрения Заявителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет.

2.5. Точность информации и профессионализм.

При взаимодействии с Заявителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами. Сотрудник во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции. При невозможности сотрудника 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.

2.6. Личная ответственность за качество работы.

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

3. Требования к сотрудникам МФЦ по обслуживанию Заявителей и правила качественного обслуживания граждан

3.1. Действия специалиста (инспектора) по работе с Заявителями:

3.1.1. Специалист (инспектор) должен прибыть на рабочее место 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;

3.1.2. Приветствует гражданина, обратившегося в МФЦ за услугой, выясняет и (или) уточняет его потребности. На основе выявленных потребностей осуществляет обслуживание граждан (предоставляет услугу, информирует и консультирует);

3.1.3. Совершает необходимые действия в АИС МФЦ в соответствии с установленными инструкциями и процедурами;

3.1.4. В случае, если осуществление действий невозможно по какой-либо причине (отсутствие у Заявителей необходимых документов и т.д.), корректно и четко разъясняет гражданину причину, по которой невозможно оказать услугу и выполнить его требование; Если при установлении факта отсутствия документов, необходимых для предоставления услуги, или несоответствия представленных документов установленным требованиям (представленные документы не должны иметь повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание, документы с истекшим сроком действия, текст должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием требуемых сведений, не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений), Заявитель настаивает на приеме заявления и документов для предоставления услуги, специалист (инспектор) МФЦ, ответственный за прием документов, принимает от него заявление вместе с представленными документами, делает отметку о выявленных недостатках и (или) о факте отсутствия необходимых документов на заявлении.

3.1.5. Перед процедурой предоставления услуги информирует Заявителя о примерном времени оказания услуги;

3.1.6. В случае, если обслуживание Заявителя не может быть завершено до наступления регламентного перерыва или перерыва на обед, а также до окончания рабочего дня, специалист (инспектор) обязан либо лично осуществить все действия по предоставлению услуги (услуг) либо проинформировать заместителя директора или начальника отдела по приему и обработке документов о ситуации, которые в свою очередь должен принять

необходимые меры по завершению обслуживания Заявителя, в том числе и посредством привлечения другого специалиста (инспектора).

3.1.7. Если гражданину необходимо расписаться, например, в заявлении (расписке), специалист (инспектор) просит его ознакомиться с документом и убедиться в том, что всё заполнено правильно, предоставляет ему ручку и указывает, в каком именно месте Заявитель должен расписаться.

3.1.8. По завершению предоставления услуги, за которой обратился гражданин, предлагает Заявителю получить другую, сопутствующую, услугу, в том числе получить информацию по штрафам за нарушения правил дорожного движения и по исполнительным производствам;

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

3.1.10. Прощается с гражданином, благодарит его за обращение в многофункциональный центр и приглашает прийти снова;

3.1.11. Специалист (инспектор) в конце рабочего дня после завершения приёма обязан сформировать в АИС статистический отчет об оказанных услугах, передать его начальнику отдела по приему и обработке документов, привести рабочее место в порядок, в обязательном порядке 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, сотрудник МФЦ обязан соблюдать следующие правила обслуживания граждан:

- а) Одинаково ровно относиться к заявителям и оказывать внимание гражданам вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса;
- б) Обращаться к каждому гражданину только на «Вы», если известно его имя (имя и отчество), то использовать его в качестве обращения;
- в) приветствовать заявителя словами «Здравствуйте» или «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», при необходимости представиться, называя свою фамилию и должность;
- г) Если время предоставления услуги превышает 15 минут, комментировать свои действия и сообщать Заявителю о стадии её выполнения. При отсутствии обратной связи по предоставлению услуги Заявитель может начать испытывать дискомфорт из-за отсутствия информации и сомневаться в том, что вы действительно занимаетесь его вопросом. Постоянно поддерживайте визуальный контакт с Заявителем, который должен чувствовать, что в процессе оказания услуги Вы помните о его присутствии (поднимите на него взгляд, улыбнитесь, задайте вопрос);
- д) Внимательно слушать собеседника, не прерывать его в середине фразы и не проявлять нетерпение в разговоре с ним;
- е) Разговаривая с гражданином, смотреть на него, а не куда-либо в сторону, не кричать, но говорить так, чтобы гражданин слышал;
- ж) Не стесняться переспросить, если не все понятно из разговора с собеседником, максимально понять его потребности;
- з) Чётко и лаконично формулировать ответы на вопросы Заявителей, давать пояснения касательно предоставления услуг;
- и) Общаясь с гражданами, воздерживаться от слов «нельзя», «нет», «никогда» - т.е. от негативных (отрицательных) форм ответов;
- к) 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.;
- л) Не следует навязывать собеседнику свою точку зрения, необходимо как можно реже употреблять выражения типа: «Вы должны...», вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам...»;
- м) В случае необходимости мягко, ненавязчиво и корректно побуждать гражданина быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

- н) Если гражданин говорит раздраженно, выслушать его спокойно, проявить интерес к словам и озабоченность его претензиями; задавать вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы; показать, что ситуация понятна и продемонстрировать сочувствие, предложить одно или несколько решений его проблемы, связанной с предоставлением государственной и (или) муниципальной услуги;
- о) Если допущена ошибка, немедленно признать это и извиниться; если ошибка была допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги («Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причиненные Вам неудобства»);
- п) согласовать с гражданином действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить гражданина за то, что он обратил Ваше внимание на проблему, заверить, что Вы постараетесь как можно быстрее исправить ситуацию;
- р) При нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях пригласить кого-то из руководства МФЦ, предварительно сообщив об этом гражданину словами «Для решения вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, сейчас я всё выясню»;
- с) В случае, если гражданин требует предоставить телефон руководителя, необходимо предоставить телефон приёмной МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск». Если заявителя это не устраивает, то действовать следующим образом:
- оставаться спокойным и пригласить заместителя директора;
 - предупредить заявителя, что Вы сейчас пригласите руководителя, и он поможет урегулировать ситуацию;
 - в случае если гражданина не удовлетворяет предложенное Вами решение, следует проинформировать его о том, что он может оставить отзыв на сайте учреждения: www.severomorsk.mfc51.ru, сделать запись в книге жалоб и предложений, написать и отправить официальное письмо по адресу учреждения на имя директора МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск»;
- т) В общении с Заявителями запрещены некорректные слова и действия, которые могут быть истолкованы гражданами как личная обида или предвзятое отношение;
- у) При общении с гражданами необходимо уметь сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным для гражданина. Речь не должна быть перегружена специальными терминами;
- ф) Выполнять свою работу с удовольствием - люди это очень ценят. В поведении, голосе и выражении лица сотрудника граждане всегда должны чувствовать заинтересованность и доброжелательность;
- х) Стремиться лучшим образом и в полном объеме удовлетворить потребности граждан, обратившихся за услугой; работать быстро и четко, максимально точно выполняя просьбы граждан;
- ц) В МФЦ создаётся атмосфера позитивного восприятия обращений и претензий со стороны граждан;
- ч) Запрещено на рабочих местах в рабочее время разговаривать с коллегами или по телефону на личные темы, играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне), включать радио, видео, надевать наушники, принимать пищу;
- щ) В присутствии Заявителей запрещается употребление жевательной резинки.

4. Требования к сотрудникам МФЦ и правила общения с гражданами по телефону

Действия сотрудника при обращении граждан по телефону в МФЦ.

4.1. Сотрудник МФЦ, ответивший на звонок, обязан:

- 4.1.1. Своевременно, не позднее третьего сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов;
- 4.1.1. Поздороваться и представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- 4.1.2. Попросить представиться позвонившего и затем спросить по какому вопросу он обращается, используя фразы «Представьтесь, пожалуйста», «Чем я могу Вам помочь?»;
- 4.1.3. Если сотрудник точно знает ответ, он информирует позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора должен поинтересоваться – есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться;

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

4.1.5. В случае, если гражданин настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, сотрудник, ответивший на звонок, переключает разговор на начальника отдела по приему и обработке документов, либо на заместителя директора (время телефонной консультации не должно превышать 5 минут);

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

4.1.7. При обращении граждан в МФЦ с просьбой предварительной записи на услуги Росреестра сотрудник, осуществляющий по телефону предварительную запись, обязан:

- представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- попросить представиться позвонившего и затем продолжить разговор по существу обращения;
- осуществив действия по записи, необходимо повторить день и время, на которое осуществлена запись, предупредить, что надо подойти в МФЦ на 10 минут раньше до согласованного времени;
- поблагодарить гражданина за обращение в МФЦ и попросить проинформировать по телефону, если по какой-либо причине гражданин не сможет прийти за услугой в согласованное время, попрощаться и сказать, что мы ждём вас.

4.2. Основные правила общения с Заявителями по телефону.

Сотрудник МФЦ должен разговаривать по телефону так, чтобы позвонивший чувствовал заинтересованность, внимательность и вежливость. При разговоре необходимо:

- а) Говорить кратко, конкретно и по существу;
- б) Следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал;
- в) Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо, воздержание недопонимания, необходимо переспросить заявителя;
- г) Использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий. Недопустимы усталость и скука в голосе, пространные разговоры на «посторонние» темы;
- д) Если целью запроса это предусмотрено, то предложите несколько вариантов решения вопроса. Все предложения должны быть аргументированными, но выбор остается за заявителем (в сознании собеседника, как правило, остается последняя или предпоследняя из предложенных альтернатив, и именно на ней он остановится).
- е) При завершении телефонного разговора:
 - поблагодарите за звонок словами «Спасибо за обращение в наш МФЦ»;
 - вежливо попрощайтесь, пригласите в МФЦ: «До свидания, приходите, будем рады Вам помочь».
 - время телефонного разговора не должно превышать, как правило, 7 минут.

Конфиденциальная информация не должна сообщаться по телефону (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).

5. Требования к сотрудникам МФЦ при обслуживании граждан в секторе информирования и ожидания

5.1. Действия администратора при обслуживании граждан в секторе информирования и ожидания:

5.1.1. Приветствует граждан при входе в помещение МФЦ словами «Здравствуйте», «Добрый день», «Чем могу помочь?»;

5.1.2. Выясняет цель посещения МФЦ;

5.1.3. На основе выявленных потребностей:

- помогает взять талон на получение конкретной государственной или муниципальной услуги. При организации выдачи талонов гражданам на получение услуги администратор должен руководствоваться следующим принципом: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов). Если гражданину требуется получить несколько услуг, администратор информирует Заявителя, что надо взять талон на каждую услугу и до начала её предоставления в окне приёма предупредить специалиста (инспектора) по работе с Заявителями о дополнительных услугах;

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

- при отсутствии очереди у стойки регистрации может по просьбе заявителя проверить достаточность документов для получения запрашиваемой услуги, провожает заявителя к окну, в котором будет осуществляться обслуживание.

5.1.4. При обращении гражданина за получением информации и консультации администратор или сотрудник, исполняющий его обязанности:

- предоставляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы. 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

- предоставляет необходимые для получения услуги образцы бланков, помогает при необходимости заполнить заявление;

- в случае если при осуществлении информирования и (или) консультирования администратор не может дать полный и точный ответ, он предлагает заявителю взять талон в электронной очереди для получения консультации и запрашиваемой информации в окне приёма Заявителей;

- оказывает помощь Заявителю в пользовании платежным терминалом при оплате госпошлин;

- внимательно контролирует ситуацию, оперативно реагирует на возникшие проблемы и принимает меры по их разрешению.

6. Организация приема Заявителей с использованием системы электронного управления очередью

6.1. Организация приема Заявителей осуществляется с использованием систем электронного управления очередью (далее – электронная очередь). Электронная очередь функционирует в течение всего времени приема Заявителей. Возможность получения услуги вне электронной очереди должна быть исключена.

6.2. Система электронного управления очередью обеспечивает:

- регистрацию Заявителя в очереди;

- учет Заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от вида услуг;

- возможность отображения статуса очереди;

- возможность автоматического перенаправления Заявителя в очереди на обслуживание к следующему специалисту (инспектору) МФЦ;

- формирование отчетов по посещаемости МФЦ, количеству Заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалиста (инспектора).

6.3. Терминалы электронной очереди располагаются в секторе информирования и ожидания МФЦ. Заявитель обращается к терминалу электронной очереди выбирает требуемую услугу, регистрируется, получает талон в котором указаны:

полное наименование МФЦ;

дата и время выдачи талона;

номер очереди;

номер окон, оказывающих эту услугу;
название услуги .

6.4. В секторе приема и выдачи документов расположены информационные экраны (мониторы, табло) на которых отображается информация о номере очереди последних вызванных Заявителей, и к какому окну должен обратиться Заявитель с соответствующим номером очереди. Данные отображенные на информационных экранах, как правило, дублируются голосовыми сообщениями (произносится номер талона и номера окна).

6.5. При наступлении возможности обращения Заявитель подходит к соответствующему окну. Если в течение нескольких минут (в зависимости от настроек системы) после вызова Заявителя в соответствующее окно обращения не последовало, происходит вызов следующего Заявителя, а пропущенный номер переходит в режим ожидания (в режиме ожидания номер повторяется не менее трёх раз).

6.6. Выдача талонов автоматически прекращается в случае, если время для обслуживания Заявителей с учетом уже полученных талонов Заявителями, ожидающими в очереди с учетом графика работы МФЦ и с учетом продолжительности приема у специалистов (инспекторов), превышает время осуществления приема в соответствии с графиком работы МФЦ.

6.7. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием или консультирование Заявителя в секторе информирования и ожидания, контролирует функционирование системы электронного управления очередью МФЦ.

7. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к сотрудникам по обслуживанию отдельных категорий граждан

7.1. В МФЦ вне очереди обслуживаются:

- Герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры ордена Трудовой Славы ст. 1.1, 5 Федерального закона от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»
- инвалиды войны, пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»
- участники Великой Отечественной войны пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ
- герои Советского Союза;
- герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы(ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»)
- инвалиды I и II групп(абз. 6 п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 № 1157).

При обслуживании престарелых граждан и граждан с ограниченными физическими возможностями сотрудники МФЦ должны быть предельно собранными и внимательными. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно, будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что Вы понимаете, если на самом деле это не так.

7.2. Обслуживание Заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

- а) Администратор или сотрудник, исполняющий его обязанности, 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;
- б) Выяснив потребности Заявителя, администратор должен помочь заполнить необходимые заявления, взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приёма документов;

в) завершив обслуживание гражданина в инвалидной коляске, специалист (инспектор) по работе с Заявителями должен пригласить администратора, который обязан сопроводить Заявителя до улицы, поблагодарить его за обращение в МФЦ и попрощаться;

г) Инвалиды-колясочники не часто выбираются из дома, поэтому могут задерживаться в учреждении дольше, чем обычные посетители, рассматривая помещение. Сотрудники МФЦ должны быть снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске, стараться ответить на все их вопросы.

7.3. Обслуживание незрячих или слабовидящих Заявителей.

а) Администратор или сотрудник, исполняющий его обязанности, при обращении в МФЦ незрячего или слабовидящего человека должен:

- обозначить, что Вы обращаетесь именно к нему, выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приёма документов;
- рассказать Заявителю кто его будет обслуживать, назвав его фамилию, имя, отчество;
- при необходимости помочь Заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в отделении платёжный терминал;

б) Если слабовидящий Заявитель просит дать пощупать документ, специалист (инспектор), оказывая услугу, по возможности должен выполнить эту просьбу - незрячие смотрят руками;

в) Незрячие и слабовидящие люди ориентируются на звук и ощущения. Если сотрудник замер и тихо стоит - к нему заявитель не обратится, поскольку считает, что ни одного человека в помещении нет;

г) Завершив обслуживание Заявителя (если он без сопровождающего), специалист (инспектор) обязан пригласить администратора, который должен ответить на возникшие вопросы, поблагодарить Заявителя за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить до выхода из помещения отделения.

7.4. Обслуживание Заявителей с нарушением слуха.

а) Администратор или сотрудник, исполняющий его обязанности, при обращении в МФЦ человека с нарушением слуха, должен:

- обозначить, что Вы обращаетесь именно к нему, выяснить его потребности;
- помочь взять талон на получение услуги;
- сопроводить до окна приёма документов к специалисту (инспектору) МФЦ, владеющему языком жестов;
- при необходимости помочь Заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в отделении платёжный терминал;

б) Специалист (инспектор), обслуживающий инвалида по слуху, должен представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и начать обслуживание. Очень важно проявить терпимость, тактичность и внимание во время общения с не слышащими или слабослышащими людьми. Доброжелательность при разговоре крайне важный момент общения с инвалидами по слуху. Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы;

в) Завершив обслуживание Заявителя, специалист (инспектор) по работе с Заявителями должен ответить на возникшие вопросы, поблагодарить Заявителя за обращение в МФЦ и попрощаться;

г) Сотрудник МФЦ, обслуживающий человека с нарушением слуха должен следовать правилам:

- намереваясь поговорить с человеком с нарушением слуха, можно привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или, махнув рукой и т.п.;
- постарайтесь быть на хорошо освещенном месте. Ваше лицо должно быть хорошо видно не слышащему собеседнику;
- никогда не пытайтесь говорить глухому человеку прямо в ухо. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица. Не пытайтесь кричать, это сделает выражение Вашего лица сердитым и у посетителя может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами. Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда. Убедитесь в том, что Вас пытаются понять;

- в начале разговора постарайтесь ясно «подчеркнуть» тему беседы. Убедитесь, что Ваше лицо ничего не загораживает от взора собеседника. Разговаривая с плохо слышащим человеком, не жуйте и не прикрывайте рот руками;
- если Вам показалось, что Вас не понимают, повторите свою мысль другими словами. Постарайтесь общаться с глухим собеседником коротко и в простых выражениях;
- разговаривая через переводчика жестового языка, обращайтесь к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику. Старайтесь не обращать особого внимания на людей с проблемой слуха во время их общения между собой, это может обидеть их.

8. Обслуживание Заявителей с «неконтролируемым» поведением

8.1. В эту категорию входят лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и демонстрирующие агрессивное поведение. Сотрудник МФЦ, общаясь с этой категорией граждан, обязан попросить человека покинуть помещение МФЦ. Если просьба не подействовала, предупредить, что будет вызвана полиция и пригласить начальника отдела по приему и обработке документов и (или) заместителя директора для принятия необходимых мер по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

8.2. Что может усугубить ситуацию:

- ответите на агрессию агрессией – и Вы получите новый виток конфликта;
- примите раздражение на свой счет – и раздражение вырастет;
- ввяжитесь в спор – и гражданин поймет, что даром теряет с Вами время;
- обвините в ошибке Вашего коллегу или самого клиента – и гражданин сразу перестанет понимать, зачем Вы нужны;
- позвольте негативным эмоциям захлестнуть Вас – и Ваше настроение станет еще хуже, а служебные обязанности останутся невыполненными.

9. Правила обслуживания в нестандартных ситуациях

Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры (не работает система электронного управления очередью, сбой в Автоматизированной информационной системе МФЦ, Программном комплексе Росреестра, нет света и т.п.) осуществляется в зависимости от конкретной ситуации.

9.1. Ситуация 1

В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, специалисты МФЦ, обслуживающие заявителей, должны извиниться за задержку в обслуживании, информировать директора МФЦ о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщать гражданам о принимаемых мерах. После восстановления работоспособности системы специалист (инспектор) ещё раз должны извиниться за задержку и возобновить предоставление услуг.

9.2. Ситуация 2.

Если известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, приведшей к остановке предоставления услуг, и время ожидания в очереди и продолжения предоставления услуги, и это время составит от 5 до 15 минут, начальник отдела по приему и обработке документов, а случае его отсутствия- заместитель директора:

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

9.3. Ситуация 3.

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, время ожидания в очереди превышает 15 минут, начальник отдела по приему и обработке документов, а случае его отсутствия - заместитель директора:

- 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.;
- извиняется за доставленные неудобства;
- предлагает альтернативу: прийти в МФЦ на следующий день или поясняет, что можно получить услугу в ручном режиме и организует работу специалистов согласно «Инструкции о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МБУ «МФЦ ЗАТО г. Североморск» в случае сбоя в работе АИС МФЦ и электронного оборудования».

10. Требования к одежде и внешнему виду сотрудников

10.1. Все сотрудники МФЦ, непосредственно работающие в залах ожидания и информирования, в окнах приёма и выдачи документов в рабочее время обязаны:

- соблюдать деловой стиль одежды (классический белый верх и темный низ: чёрная юбка, черные брюки, белая рубашка, белая блузка). Допустимо носить юбки, брюки и костюмы темно-синего, темно-коричневого тонов. Не допускается спортивная одежда, открытые топы/майки, шорты.
- носить шарфы или галстуки установленного цвета;
- носить нагрудные бейджи с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

10.2. Сотрудники должны быть всегда опрятны и аккуратны. Волосы должны быть вымыты и уложены, растительность на лице (усы, борода) подстрижены.

Допустимо дополнение костюма различными аксессуарами и немногочисленными украшениями.

11. Требования к оснащению рабочего места специалиста (инспектора) по работе с Заявителями

11.1. Для выполнения основных функций рабочее место специалиста (инспектора) по работе с Заявителями должно быть оснащено современным, исправным и безопасным оборудованием, различными офисными принадлежностями, обеспечивающими быстрое и эффективное обслуживание заявителей.

11.2. Изолированное рабочее место специалиста (инспектора) состоит из стола, придвижной тумбы с выдвижными ящиками, офисного кресла. На рабочем столе размещается основное оборудование, включающее в себя персональный компьютер (тонкий клиент), картридер, телефон.

11.3. Копировально-множительный аппарат располагается на тумбочке на одно или два рабочих места.

11.4. На рабочем столе должны находиться органайзер с канцелярскими принадлежностями (ручки с пишущим стержнем, заточенные карандаши, ластик, скрепки, степлер, ножницы, клей-карандаш, линейки, маркеры) в количестве достаточном для бесперебойного обслуживания заявителей в течение рабочего дня, блок бумаги для записей, горизонтальный лоток для складывания расписок, штампы: «Копия верна», «Подтверждение родственных отношений, личная номерная печать.

11.5. Иные штампы и принадлежности (нитки, иголки, скотч и пр.), необходимые для оказания услуг, но неиспользуемые постоянно в работе, должны храниться в верхнем ящике придвижной тумбочки и достаются при оказании услуг Росреестра, УФМС.

11.6. В верхнюю, открытую часть тумбочки, помещаются документы, принятые от Заявителей. В верхних ящиках тумбы также должны быть:

- бланочная продукция: поквартирная карточка (при смене собственника ж/п), личная карточка регистрации, заявление по форме П1 (замена, выдача паспорта гр. РФ);
- памятки для Заявителей.