

2016

# СТАНДАРТ

обслуживания заявителей (граждан и представителей юридических лиц) в Государственном областном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области».

*Стандарт обслуживания заявителей в ГОБУ «МФЦ МО» является нормативным документом учреждения, устанавливающим основные принципы, правила, требования, нормы, характеристики, касающиеся обслуживания граждан и представителей юридических лиц при их обращении в Государственное областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» и его отделения.*



# Стандарт

## обслуживания заявителей (граждан и представителей юридических лиц) в Государственном областном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области»

### Оглавление

1. Общие положения.....	2
2. Принципы обслуживания заявителей (Что хотят от нас клиенты).....	3
3. Требования к сотрудникам МФЦ по обслуживанию заявителей и правила качественного обслуживания граждан. ....	4
3.1. Действия специалиста по работе с заявителями:.....	4
3.2. Правила качественного обслуживания граждан. ....	6
4. Требования к сотрудникам МФЦ и правила общения с гражданами по телефону. ....	9
4.1. Действия сотрудника при обращении граждан по телефону в отделение многофункционального центра. ....	9
4.2. Основные правила общения с заявителями по телефону.....	10
5. Требования к сотрудникам МФЦ при обслуживании граждан на стойке регистрации (ресепшн) и в зале ожидания.....	11
5.1. Действия администратора или сотрудника, исполняющего его обязанности, при обслуживании граждан на стойке регистрации и в зале ожидания. ....	11
6. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к сотрудникам по обслуживанию отдельных категорий граждан. ....	13
6.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.....	13
6.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей. ....	14
6.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха. ....	15

6.4. Обслуживание «неадекватных клиентов».....	16
7. Правила обслуживания в нестандартных ситуациях.....	17
7.1.Ситуация 1.....	17
7.2.Ситуация 2.....	17
7.3.Ситуация 3.....	18
8. Требования к одежде и внешнему виду сотрудников.....	18
9. Требования к оснащению рабочего места специалиста по работе с заявителями.....	19

## **1.Общие положения.**

- 1.1. Стандарт обслуживания заявителей в ГОБУ «МФЦ МО» (далее Стандарт, 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 Государственное областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (ГОБУ «МФЦ МО», МФЦ) и его отделения.
- 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 ГОБУ «МФЦ МО», 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 (Что хотят от нас клиенты).
- 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 на стойке регистрации (ресепшн).
- Особенности обслуживания отдельных категорий граждан.
- Требования к внешнему облику сотрудника и его одежде.
- Требования к оснащению рабочего места специалиста по работе с заявителями.

## **2. Принципы обслуживания заявителей (Что хотят от нас клиенты).**

**2.1. Работа в многофункциональном центре престижна, помощь людям – с удовольствием и гордостью.** Своей работой в МФЦ сотрудники способствуют тому, чтобы Мурманск и Мурманская область становились для жителей и гостей комфортнее, а взаимодействие граждан и власти эффективнее. Сотрудники МФЦ – коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей – не только профессия, но и призвание. Следует относиться к заявителю так, как вы хотите, чтобы относились к вам.

**2.2. Вежливое и уважительное отношение к каждому обратившемуся в многофункциональный центр.** Посетители всегда хотят видеть, что к ним относятся с заботой и уважением.

**2.3. Комфорт, дружелюбие и приветливость.** Отделения МФЦ встречают людей комфортом и уютом, опрятностью и чистотой. Клиенты всегда желанные посетители, они хотят, чтобы их приняли дружелюбно и приветливо, с улыбкой и хорошим настроением.

**2.4. Внимание и готовность помочь.** Обратившиеся в МФЦ граждане хотят быть выслушанными и понятыми, хотят, чтобы сотрудники МФЦ обратили внимание на их присутствие и возникшие у них проблемы.

- 2.5. Незамедлительные действия и своевременное обслуживание.** Заявителям не нужны необоснованные задержки. Задача МФЦ – экономить людям время, эффективно удовлетворять их запросы. Оказывая услуги, сотрудники МФЦ должны стремиться выполнить свою часть работы как можно быстрее.
- 2.6. Точная информация.** Клиенты ожидают, что специалисты МФЦ предоставят информацию, которая поможет им принять необходимые решения. Вся информация, доводимая до заявителей, должна быть просто изложена и доступна к восприятию.
- 2.7. Профессионализм – основа эффективного обслуживания.** Клиенты полагают, что сотрудники МФЦ знают свое дело, внимательно и аккуратно работают с документами, с удовольствием оказывают услуги и консультируют заявителей. Сотрудники должны постоянно работать над собой, повышать свой профессионализм.
- 2.8. Личная ответственность за качество работы.** Каждый гражданин рассчитывает на высокое качество и культуру обслуживания, вправе оценить работу любого специалиста, отделения и МФЦ в целом.

### **3. Требования к сотрудникам МФЦ по обслуживанию заявителей и правила качественного обслуживания граждан.**

#### **3.1. Действия специалиста по работе с заявителями:**

- 3.1.1. специалист 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 многофункциональный центр 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;
- 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 обязан либо лично осуществить все действия по предоставлению услуги (услуг) либо проинформировать старшего специалиста по работе с заявителями о ситуации, который в свою очередь должен принять необходимые меры по завершению обслуживания заявителя, в том числе и посредством привлечения другого специалиста.
- 3.1.7. если гражданину необходимо расписаться, например, в заявлении (расписке), специалист 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 в конце рабочего дня после завершения приёма обязан 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 демонстрировать 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 старшего специалиста по работе с заявителями либо кого-то из руководства отделения, 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 вышестоящего руководителя, необходимо предоставить телефон приёмной ГОБУ «МФЦ МО». Если заявителя это не устраивает, то действовать следующим образом:
- оставаться спокойным и пригласить начальника отделения либо его заместителя;
  - 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.mfc51.ru](http://www.mfc51.ru), сделать запись в книге жалоб и предложений, написать и отправить официальное письмо по адресу учреждения на имя руководителя ГОБУ «МФЦ МО»;
- 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 по телефону на личные темы, играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне), включать радио, видео, надевать наушники.

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

##### **4.1. Действия сотрудника при обращении граждан по телефону в отделение многофункционального центра.**

Сотрудник отделения (администратор, заместитель начальника отделения, начальник отделения), ответивший на звонок, обязан:

- 4.1.1. поздороваться и представиться, назвав своё отделение, 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 отделения, 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 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 отделения, ответивший на звонок, переключает разговор на старшего специалиста по работе с

заявителями. Если старший специалист в это время занят на приеме, он должен извиниться перед гражданином, прервать прием и проконсультировать гражданина, обратившегося по телефону (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 отделение с просьбой предварительной записи на услуги Росреестра администратор отделения либо другой 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 отделение на 10 минут раньше до согласованного времени;
- поблагодарить гражданина за обращение в МФЦ и попросить проинформировать по телефону отделения, 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, во

- избежание 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».
  - ж) время телефонного разговора не должно превышать, как правило, 7 минут.

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

### **5.1. Действия администратора или сотрудника, исполняющего его обязанности, при обслуживании граждан на стойке регистрации и в зале ожидания.**

5.1.1. Приветствует граждан при входе в помещение отделения 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 в руки. Если гражданину требуется получить несколько услуг, администратор информирует заявителя, что надо взять талон на одну услугу и до начала её предоставления в окне

приёма предупредить специалиста 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;
- 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.

5.1.5. Администратор, осуществляя свои функции на стойке регистрации и в зале ожидания, обязан:

- внимательно контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить начальника отделения (заместителя начальника отделения) либо сотрудника, исполняющего его обязанности, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации;
- в случае невозможности разрешения спорной ситуации предложить оформить обращение в письменном виде и уведомить заявителя о процедуре рассмотрения обращений;

- рассказывать об услугах МФЦ, системах самообслуживания и демонстрировать возможности получения сервиса с их помощью;
- оказывать помощь заявителю в пользовании платежным терминалом при оплате госпошлин, информационным киоском при оценке качества услуг;
- завершив обслуживание заявителя, вежливо попрощаться и пригласить прийти снова;
- контролировать наличие и состояние информации на стендах и в зале (перечни документов, листовки, объявления, журналы). На стойке регистрации всегда должен находиться запас бланков (форм) заявлений. Каждому гражданину, которому необходимо заполнить заявление, сотрудник выдает необходимый бланк заявления.

## **6. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к сотрудникам по обслуживанию отдельных категорий граждан.**

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.

### **6.1. 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 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.

## **6.2. 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, 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 обязан пригласить администратора, который должен ответить на возникшие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить до выхода из помещения отделения.

### 6.3. 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 отделения, владеющему языком жестов;
  - при необходимости помочь заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в отделении платёжный терминал;
- б) специалист, 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 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.

#### **6.4. Обслуживание «неадекватных клиентов».**

В эту категорию входят лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и демонстрирующие агрессивное поведение. Сотрудник отделения, общаясь с этой категорией граждан, обязан попросить человека покинуть помещение МФЦ. Если просьба не подействовала, предупредить, что будет вызвана полиция и пригласить сотрудника охраны, а также начальника отделения либо лицо, исполняющее его обязанности. Начальник отделения совместно с сотрудником охраны принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении отделения.

## **7. 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.

### **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:

- 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.

### **7.3. Ситуация 3.**

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

- 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 отделениях ГОБУ «МФЦ МО» в случае сбоя в работе АИС МФЦ и электронного оборудования».

## **8. Требования к одежде и внешнему виду сотрудников.**

Все сотрудники ГОБУ «МФЦ МО», непосредственно работающие в залах обслуживания 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. Длина юбки до середины колена (+/- 5 см.). Рукав не должен быть слишком коротким, а вырез воротника на блузке не должен быть глубоким;

- носить шарфы (галстуки) установленного цвета;
- носить нагрудные бейджи с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

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

Запрещено использовать:

- яркий макияж;
- много украшений (не более 3 украшений на пальцах обеих рук);
- крупные украшения;
- пирсинг и татуировки на открытых частях лица и тела.

## **9. Требования к оснащению рабочего места специалиста по работе с заявителями.**

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

9.1. Изолированное рабочее место специалиста 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.

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

9.3. На рабочем столе должны находиться:

- органайзер с канцелярскими принадлежностями (ручки с пишущим стержнем, заточенные карандаши, ластик, скрепки, степлер, ножницы, клей-карандаш, корректор, 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», «специалист по работе с заявителями», «датер»;
- круглая номерная печать.

9.4 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.

9.5 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.

*Разработчик Семенов С.А.,  
заместитель руководителя ГОБУ «МФЦ МО»*