



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ 30 марта 2018 года _____ № _____ 82-п _____

Ханты-Мансийск

О стандарте обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре

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» Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – стандарт).

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры руководствоваться стандартом при организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Первый заместитель
Губернатора Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры



Г.Ф.Бухтин

Приложение
к постановлению Правительства
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
от 30 марта 2018 года № 82-п

**Стандарт
обслуживания заявителей в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг,
расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре
(далее – Стандарт)**

I. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – МФЦ, автономный округ), устанавливает основные принципы, правила, порядок и требования к обслуживанию физических и юридических лиц (далее – заявители) при их обращении в МФЦ.

2. Стандарт разработан в целях повышения качества предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг (далее – предоставление услуг).

3. Требования к помещениям МФЦ и комфортности предоставления в них услуг определены постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и Стандартом не устанавливаются.

4. Стандарт доводится до сведения заявителей путем публикации на Портале МФЦ, расположенном в сети Интернет по адресу: www.mfc.admhmao.ru, а также размещения в местах обслуживания заявителей в МФЦ и иными способами, обеспечивающими доступность документа.

II. Принципы обслуживания заявителей в МФЦ

5. Принципами обслуживания заявителей в МФЦ являются:
индивидуальный подход;
вежливое и уважительное отношение;
комфорт, дружелюбие и приветливость;
внимание и готовность помочь;
своевременность и единообразие предоставления услуг;
точная и доступная информация о порядке и сроках предоставления

услуг;
профессионализм;
личная ответственность за качество обслуживания заявителей в МФЦ.

III. Основные правила, порядок и требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

6. При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ должны соблюдать следующие правила:

первыми приветствовать заявителя, обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известно имя и отчество заявителя, использовать его в качестве обращения;

уважительно относиться ко всем заявителям вне зависимости от их пола, возраста, расы, национальности, языковой принадлежности, гражданства и социального статуса;

внимательно слушать заявителя, не прерывать его и не проявлять нетерпение в разговоре с ним;

представлять заявителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (например, перечни документов, дату следующего посещения, телефон справочной службы, интернет-адрес);

четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителя, давать пояснения в отношении предоставления услуг;

воздерживаться от негативных (отрицательных) форм ответов, таких как «нельзя», «нет», «никогда», «не знаю», «не известно»;

не навязывать заявителю свою точку зрения;

избегать подчеркивания своей компетентности на фоне некомпетентности заявителя;

доступно доводить до заявителя необходимую информацию, минимизировать употребление профессиональных терминов либо доходчиво объяснять их значение, а также убедиться в том, что заявитель понял представленную информацию;

мягко и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

в случае если допущена ошибка, признать это и извиниться, вне зависимости от того, самим сотрудником или его коллегами она допущена;

обеспечивая конфиденциальность дел заявителя, прекратить разговор с ним в случае обращения другого заявителя, попросить последнего в доброжелательной форме подождать;

при нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях пригласить непосредственного руководителя, предварительно сообщив об этом заявителю.

7. При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ должны соблюдать следующий порядок действий:

приветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ за услугой, выяснить его потребности;

на основе выявленных потребностей направить заявителя к терминалу системы управления электронной очереди с целью получения талона (при необходимости оказать помощь в получении талона) либо его проконсультировать;

по завершении консультации предложить получить дополнительные (сопутствующие) услуги (например, получение информации по исполнительным производствам, штрафам за нарушение правил дорожного движения, задолженности по налогам и сборам, регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», для заявителей, отнесенных к категории субъектов малого и среднего предпринимательства, – об услугах, предоставляемых им), проинформировать заявителя о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) или региональной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (далее – Региональный портал), предоставить заявителю раздаточные материалы, информирующие о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (при наличии);

предложить заявителю использовать выделенное рабочее место (при наличии) с доступом к сети Интернет для получения необходимой услуги в электронной форме с использованием Единого или Регионального порталов, оказать консультативную помощь заявителю в заполнении и подаче заявления в электронной форме;

в случае если предоставление услуги невозможно по какой-либо причине (например, отсутствие у заявителя необходимых документов), корректно и четко ее разъяснить;

стремиться в полном объеме удовлетворить потребности заявителя, обратившегося за услугой, до конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель, и предложить оптимальный вариант его решения;

в случае необходимости получения заявителем нескольких услуг в рамках жизненной ситуации либо комплексного запроса продолжить обслуживание заявителя до завершения приема документов по всем услугам;

проинформировать заявителя о порядке и способах оплаты государственной пошлины (иной платы), необходимой для получения

услуги;

при получении результата услуги предложить заявителю принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг, в том числе качества обслуживания, с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи (мобильные телефоны), терминальных и иных устройств, расположенных в МФЦ или в сети Интернет;

по завершении процесса предоставления услуги поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и попрощаться с ним.

8. При общении с заявителями по телефону сотрудник МФЦ, ответивший на звонок, обязан:

поздороваться и представиться, назвав наименование МФЦ (его структурного подразделения), свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также должность;

уточнить, как он может обращаться к заявителю и вопрос, по которому он обратился в МФЦ;

проинформировать позвонившего по существу обращения;

перед завершением разговора поинтересоваться, есть ли другие вопросы, и при отсутствии таковых, поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться.

В случае если сотрудник МФЦ не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу обращения, он предлагает заявителю оставить номер своего телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которых сотрудник МФЦ должен получить ответы на поставленные вопросы. Если заявитель оставил номер своего телефона, сотрудник МФЦ, разговаривавший с ним, должен через 30 минут после завершения разговора перезвонить ему и проинформировать по существу обращения.

В случае если заявитель настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, сотрудник МФЦ, ответивший на звонок, переводит разговор на вышестоящего по должности сотрудника МФЦ.

В случае если заявитель обратился по вопросам, не относящимся к компетенции МФЦ, сотрудник МФЦ должен проинформировать заявителя, что поставленные вопросы не входят в компетенцию МФЦ и по возможности представить информацию о том, куда заявитель вправе обратиться за получением интересующей информации (контактные данные, адреса, телефоны).

9. При исполнении должностных обязанностей по приему заявителей сотрудникам МФЦ запрещается:

в процессе общения с заявителем отвлекаться на ситуации, не связанные с процессом предоставления услуги (консультации), в том числе разговаривать по телефону на личные темы, играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне), включать радио, видео, надевать наушники;

злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к

правонарушениям, в том числе имеющим коррупционную направленность; появляться на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

заниматься рекламой и распространением товаров на рабочем месте.

10. При обслуживании отдельных категорий граждан (заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата, незрячих или слабовидящих заявителей, заявителей с нарушением слуха, ветеранов Великой Отечественной войны, лиц, награжденных знаком «Житель блокадного Ленинграда», Героев Социалистического труда, полных кавалеров ордена Трудовой Славы, Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы) сотрудники МФЦ должны следовать следующим правилам:

при получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, должен незамедлительно выйти и, если у пандуса находится посетитель, передвигающийся в инвалидной коляске без сопровождающего лица, помочь ему проехать до стойки регистрации (информирования);

выяснив принадлежность заявителя, к вышеуказанным категориям, должен помочь ему заполнить необходимые документы, взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приема (выдачи) документов с целью получения услуги вне очереди;

общаться с заявителем с нарушением слуха коротко и в простых выражениях, не кричать, говорить с обычной скоростью, не прикрывать рот руками, разговаривая через переводчика жестового языка (в случае присутствия), обращаться к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику;

при необходимости проинформировать заявителя о порядке и способах оплаты государственной пошлины (иной платы), необходимой для получения услуги, через установленный в МФЦ платежный терминал, а также оказать консультативную и иную помощь при пользовании терминалом;

завершив обслуживание заявителя, специалист по работе с заявителями должен поблагодарить его за обращение в МФЦ, попрощаться и при необходимости сопроводить заявителя из помещения МФЦ.

