



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08 декабря 2017 г.

№ 610-п

г. Тюмень

*Об утверждении стандартов  
обслуживания заявителей  
в Государственном автономном  
учреждении Тюменской области  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
в Тюменской области»*

1. В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» утвердить стандарты обслуживания заявителей в Государственном автономном учреждении Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2018 года.

Губернатор области

**В.В. Якушев**



Приложение  
к постановлению Правительства  
Тюменской области  
от 08 декабря 2017 г. № 610-п

## **СТАНДАРТЫ**

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

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие стандарты обслуживания заявителей в Государственном автономном учреждении Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (далее – Стандарты, МФЦ) устанавливают основные принципы, правила, порядок и требования, касающиеся обслуживания граждан и представителей юридических лиц (далее – заявители) при их обращении в МФЦ.

1.2. Требования к комфортности предоставления услуг на базе МФЦ, помещению и размещению МФЦ определены постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и в настоящих Стандартах не устанавливаются.

1.3. Стандарты доводятся до сведения заявителей путем публикации на официальном сайте МФЦ, размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

### **2. Принципы обслуживания заявителей в МФЦ**

Принципами обслуживания заявителей в МФЦ являются:

индивидуальный подход к заявителям;

вежливое и уважительное отношение к каждому гражданину, обратившемуся в МФЦ;

комфорт, дружелюбие и приветливость;

внимание и готовность помочь;

своевременность и единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

точная и доступная информация о порядке и условиях предоставления услуг;

профессионализм – основа эффективного обслуживания;

личная ответственность за качество работы.

### **3. Основные правила, порядок и требования к обслуживанию заявителей в МФЦ**

3.1. При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ обязаны соблюдать следующие правила:

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

эмоционально ровно относиться ко всем заявителям вне зависимости от их возраста, пола, национальности и социального статуса;

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

смотреть на заявителя во время общения с ним, не кричать, но говорить так, чтобы заявитель слышал;

переспросить, если не все понятно из разговора с заявителем;

предоставлять 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 употреблять выражения «Я не знаю...», «Мне неизвестно...» (их следует заменять, например, фразами «Разрешите, я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я...»);

не навязывать собеседнику свою точку зрения, как можно реже употреблять выражения типа «Вы должны...» (вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам...»);

избегать подчеркивания своей компетентности на фоне некомпетентности заявителя (например, «Я не знаю, как еще проще объяснить», «Вам стоило сначала определиться по поводу...»);

сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным для заявителя, удостовериться в том, что заявитель понял Вас;

сохранять позитивный внутренний настрой (заявитель не всегда прав, но уйти он должен в хорошем расположении духа);

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

в случае если допущена ошибка, признать это и извиниться, а если ошибка допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги (например, «Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причиненные Вам неудобства»);

обеспечивая конфиденциальность дел заявителя, прекратить разговор с ним в случае обращения другого заявителя, попросить в доброжелательной форме подошедшего гражданина подождать.

3.2. При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ обязаны соблюдать следующий порядок действий:

прибыть на рабочее место заблаговременно до начала рабочей смены;

подготовить рабочее место к приему посетителей;

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

предложить заявителю использовать выделенное рабочее место (при наличии) с доступом к сети Интернет для получения необходимой услуги в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) или портала государственных и муниципальных услуг Тюменской области (далее – РПГУ), оказать содействие заявителю в заполнении и направлении заявления в электронной форме;

на основе выявленных потребностей предоставить услугу, информацию либо проконсультировать заявителя;

в случае если предоставление услуги (консультации) невозможно по какой-либо причине (например, отсутствие у заявителя необходимых документов), корректно и четко разъяснить причину, по которой невозможно предоставить услугу и (или) выполнить иное его требование;

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

по завершении предоставления услуги (консультации), за которой обратился заявитель, предложить получить другую (сопутствующую) услугу (например, получить информацию 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 представителей субъектов малого и среднего предпринимательства – об услугах акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»), проинформировать заявителя о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием ЕПГУ и РПГУ, предоставить заявителю раздаточные материалы, информирующие о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (при наличии);

предложить заявителю принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг, в том числе оценить качество

обслуживания с использованием терминалов, инфоматов и иных устройств, находящихся в МФЦ;

поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и, попрощавшись с ним, пригласить прийти снова;

в конце рабочей смены привести рабочее место в порядок.

3.3. Требования к сотрудникам МФЦ по обслуживанию отдельных категорий граждан:

3.3.1. При обслуживании заявителя с нарушением слуха сотрудники МФЦ должны следовать следующим правилам:

привлечь внимание заявителя, дотронувшись до его плеча или махнув рукой;

лицо сотрудника МФЦ должно быть хорошо освещено;

не говорить заявителю с нарушением слуха прямо в ухо (это не позволит ему следить за выражением лица собеседника);

не кричать;

говорить с обычной скоростью;

не прикрывать рот руками;

общаться с заявителем с нарушением слуха коротко и в простых выражениях;

разговаривая через переводчика жестового языка, обращаться к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику.

3.3.2. При обслуживании заявителя с неадекватным поведением, к которым относятся лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, демонстрирующие агрессивное поведение, сотрудник МФЦ должен следовать следующим правилам:

убедиться по ряду признаков (запах алкоголя, нездоровый блеск в глазах, невнятная или несвязная речь, невозможность сформулировать имеющуюся проблему), что посетитель относится к указанной категории;

предложить посетителю покинуть помещение МФЦ, если просьба не подействовала, предупредить посетителя, что будет вызвана полиция;

пригласить сотрудника охраны, а также непосредственного руководителя для принятия мер по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.