



**КонсультантПлюс**

Постановление Правительства Тюменской  
области от 08.12.2017 N 610-п  
(ред. от 05.03.2018)

"Об утверждении стандартов обслуживания  
заявителей в Государственном автономном  
учреждении Тюменской области

"Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг в  
Тюменской области"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 04.09.2020

## ПРАВИТЕЛЬСТВО ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 8 декабря 2017 г. N 610-п

#### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ"

Список изменяющих документов  
(в ред. [постановления](#) Правительства Тюменской области от 05.03.2018 N 71-п)

1. В соответствии с [Постановлением](#) Правительства РФ от 22.12.2012 N 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 8 декабря 2017 г. N 610-п

#### СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ"

Список изменяющих документов  
(в ред. [постановления](#) Правительства Тюменской области от 05.03.2018 N 71-п)

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 N 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 услуг Тюменской области (далее - ПУТО), оказать содействие заявителю в заполнении и направлении заявления в электронной форме;

(в ред. [постановления](#) Правительства Тюменской области от 05.03.2018 N 71-п)

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 ПУТО, предоставить заявителю раздаточные материалы, информирующие о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (при наличии);

(в ред. [постановления](#) Правительства Тюменской области от 05.03.2018 N 71-п)

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.

---