

Приложение № 4
к протоколу заседания комиссии
по повышению качества и доступности
предоставления государственных и
муниципальных услуг и организации
межведомственного взаимодействия в
Ростовской области
от 28.11.2019 № 2

СТАНДАРТЫ СЕРВИСА МФЦ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1. Стандарты сервиса являются инструментом выражения ценностей, установленных в МФЦ.

Стандарты сервиса отражают принятые в сети МФЦ нормы и правила поведения, основанные на миссии и ценностях МФЦ, которые гарантируют честное, справедливое и добросовестное отношение к заявителям и работникам МФЦ.

Миссия МФЦ – «Помочь Вам получить все необходимые государственные и муниципальные услуги!».

Ценности сети МФЦ:

- открытость, вежливость и доброжелательность;
- ответственность и профессионализм;
- командный дух и результативность;
- инициативность и творческий подход;
- стремление к совершенству и уважение традиций.

2. Цель внедрения стандартов сервиса - обеспечение высокого качества обслуживания заявителей в МФЦ на основе использования современных технологий обслуживания.

3. Стандарты сервиса - это описание того, как работник МФЦ должен действовать в конкретной ситуации на основных этапах обслуживания заявителя.

4. Основные задачи внедрения стандартов сервиса:

- обеспечение единых стандартов сервиса для всей сети МФЦ;
- обеспечение единого стиля общения МФЦ с заявителями;
- повышение удовлетворенности заявителей уровнем обслуживания в МФЦ;
- унификация поведения работников МФЦ при обслуживании заявителей;
- предоставление работникам МФЦ технологии повышения качества обслуживания заявителей;
- своевременная коррекция поведения работников МФЦ.

5. Ответственность за внедрение, обучение и контроль реализации стандартов сервиса, а также создание психологического климата в коллективе,

обеспечивающего основу для комфортного применения работниками МФЦ данных стандартов, возлагается на руководителей МФЦ.

6. В целях обеспечения внешнего контроля выполнения стандартов сервиса в МФЦ применяются различные методы мониторинга, в том числе с привлечением заявителей и экспертов.

7. Применение стандартов сервиса в повседневной деятельности работников МФЦ учитывается при рассмотрении вопросов их мотивации.

8. Основные требования, предъявляемые к работнику МФЦ:

- выполняет должностные обязанности качественно и в срок, несет ответственность за результат своей работы;
- владеет стандартами сервиса и руководствуется ими в ежедневной работе;
- проявляет внимание к каждому заявителю, ставя его потребности в приоритет;
- с уважением относится к коллегам по работе;
- оказывает поддержку новым работникам;
- признает свои ошибки, сообщает о них руководителю и коллегам в целях минимизации возможных негативных последствий;
- анализирует свои действия и ищет пути совершенствования данных стандартов сервиса, направляет идеи руководителю МФЦ;
- знает историю и традиции муниципального образования, на территории которого работает МФЦ, а также традиции МФЦ.

9. Основные требования, предъявляемые к руководителю МФЦ:

- на личном примере показывает приверженность миссии и ценностям МФЦ;
- обеспечивает ознакомление с положениями настоящих стандартов сервиса работников МФЦ, добивается понимания и соблюдения ими стандартов;
- создает в коллективе среду открытого общения, в которой каждый работник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос;
- не дает работникам МФЦ поручений, нарушающих требования законодательства, а также стандартов сервиса;
- осуществляет постоянный текущий мониторинг работы секторов информирования и ожидания и приема документов (в случае, если рабочее место руководителя МФЦ расположено в ином офисе, данную функцию выполняет старший по офису);
- незамедлительно принимает меры по устранению нарушений стандартов сервиса;
- учитывает соблюдение работниками МФЦ стандартов сервиса при проведении оценки их работы;
- в случае, если на территории городского округа или муниципального района работают несколько МФЦ (отделов обслуживания), в каждом МФЦ (отделе обслуживания) определяет лицо, ответственное за контроль соблюдения работниками стандартов сервиса, дисциплину, порядок в МФЦ, а также за разрешение нестандартных ситуаций (далее – старший по офису).

В обязанности старшего по офису входит:

- внимательно контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае

необходимости пригласить руководителя МФЦ (заместителя руководителя МФЦ) 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.

10. Соблюдение стандартов обязательно для всех работников МФЦ.

11. Качество предоставления услуг в МФЦ формирует общественное мнение о сети МФЦ, органах власти.

12. Настоящие стандарты сервиса могут быть адаптированы к национальным особенностям поведения, внешнего вида и коммуникации с заявителями и дополнены информацией, не противоречащей духу и букве данных стандартов сервиса.

II. Организация рабочего места

1. Принцип «чистого стола». На своем рабочем месте работник МФЦ наводит порядок перед уходом с работы. При уборке на рабочем столе остается только необходимый инвентарь.

2. На столе должны находиться только документы заявителя (заявителей) по которым открыто дело. Документы, по которым прием завершен, убираются в специально отведенное место.

3. Подготовка рабочего места к началу рабочего дня завершается не позднее чем за 5 минут до начала установленного времени открытия МФЦ. За 5 минут до этого времени обслуживания заявителей работник МФЦ должен быть готов приступить к работе и обслуживанию заявителей.

4. На время отсутствия на рабочем месте работник МФЦ убирает все документы в место, недоступное для посторонних.

III. Внешний вид работника МФЦ

Внешний вид работника МФЦ зависит от ряда факторов: одежды, выражения лица, манеры и формы общения, в том числе невербальной, аккуратности прически.

Для формирования положительного имиджа работника МФЦ необходимо следовать следующим рекомендациям:

- работник одет в форменную одежду в соответствии с фирменным стилем «Мои Документы»;

- работники, которым форменная одежда еще не изготовлена, должны придерживаться делового стиля одежды;

- одежда всегда чистая и хорошо отглажена;

- на работнике присутствует бейдж с указанием фамилии, имени и наименования должности (носится на правой стороне груди, крепить его к

горловине или воротнику недопустимо) и нагрудный значок-заколка «Мои Документы» (носится на левой стороне груди).

Руководителю МФЦ необходимо уделять внимание контролю единообразия униформы работников МФЦ. Все базовые элементы комплекта, низ и верх, должны быть одного кроя и без декоративных элементов (контрастной прострочки, бантов рюш и др.) Необходимо утверждать к закупке только определенный вид пошива (например, один крой рукава женской блузы - прямой, в полную длину руки) и не рассматривать в качестве униформы модели с другими вариантами кроя (например, «фонариком», рукав-клеш и прочие).

Одежда.

Для мужчин:

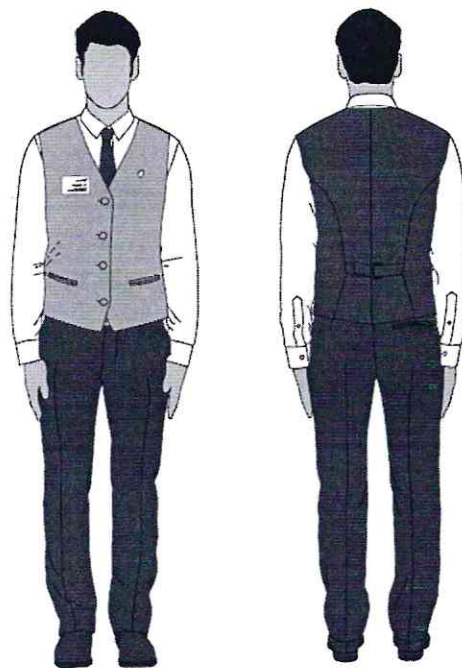
Брюки мужские, прямого покроя. Предпочтительные цвета: чёрный или тёмно-серый.

Рубашка белого цвета.

Жилетка. Цвет передней части – охра, спинка жилетки – темно-коричневая.

Галстук однотонный. Цвет темно-коричневый. Ширина: 5-7 см. Завязывается виндзорским или полувиндзорским узлом.

Обувь – чёрного цвета.



Для женщин:

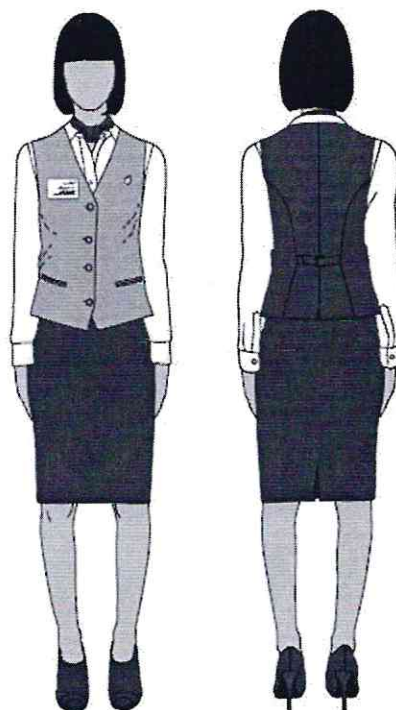
Юбка прямого кроя, застегивается на молнию. Предпочтительные цвета черный или темно-серый. Длина юбки до колен. Допускаются брюки прямого кроя.

Рубашка женская на пуговицах, приталенного или прямого покроя. Цвет белый. Рукав длинный, на лето возможен вариант три четверти.

Жилетка. Цвет передней части – охра, спинка жилетки – темно-коричневая.

Косынка однотонная. Цвет темно-коричневый. Завязывается на шее.

Обувь – чёрного цвета.



Допустимым базовым вариантом одежды работника МФЦ является классический эконом-вариант униформы - белый верх и черный или тёмно-серый низ, с обязательными элементами - шейный платок для женщин, галстук для мужчин, а также бейдж и нагрудный значок-заколка «Мои Документы».

В зимнее время для работников МФЦ допускается ношение свитера. Цвет бежевый, возможно дополнение свитера декоративным элементом «заплатки» темно-коричневого цвета.

Внешность.

Для мужчин:

Волосы чистые, аккуратно подстрижены и причесаны. Не допускаются крашенные волосы ярких неестественных цветов – синего, зеленого и т.д., не рекомендуются украшения в волосах.

Лицо аккуратно выбрито. Не допускаются серьги, пирсинг.

Руки чистые, ногти аккуратно подстрижены. Не допускаются крупные татуировки на видимых частях тела.

Украшения не рекомендуются, за исключением обручального кольца и часов.

Для женщин:

Волосы чистые, аккуратно подстрижены, причесаны либо уложены. Не допускаются крашенные волосы ярких неестественных цветов – синего, зеленого и т.д.

Макияж - не допускаются яркие, неестественные цвета.

Руки ухоженные. Лак для ногтей рекомендуется светлых тонов. Не допускаются крупные татуировки на видимых частях тела.

Украшения разрешены аккуратные, небольшого размера. Не допускается пирсинг. Не рекомендуется ношение цепочки или других украшений поверх одежды.

IV. Взаимодействие с заявителями

4.1. Речь и мимика работника МФЦ.

Голос работника звучит уверенно. Речь работника МФЦ структурирована, лаконичная, грамотная, без слов-паразитов. Работник МФЦ подстраивается к заявителю по темпу речи. Работник говорит понятным языком, минимизирует использование узкопрофессиональных терминов или доходчиво объясняет их заявителю.

Следует избегать чрезмерной эмоциональности в мимике и резкости в жестике. Не допускается проявлять к заявителю негативные эмоции, равнодушие, показывать высокомерное и пренебрежительное отношение.

4.2. Индивидуальный подход.

4.2.1. При обслуживании заявителя работнику МФЦ необходимо определить цель обращения заявителя, требуемую услугу, жизненную ситуацию.

4.2.2. Предложение о получении дополнительных услуг, которые могут быть предоставлены заявителю, следует озвучивать только в том случае, если в МФЦ соблюдается норматив по времени ожидания заявителей в очереди. В случае, если МФЦ перегружен, предложение оказания дополнительных услуг не допускается.

4.2.3. Работнику МФЦ необходимо оказывать содействие заявителю даже в том случае, если заявитель по незнанию не соблюдает устоявшиеся правила обращения в МФЦ. Не допускается отказ обслуживания заявителя или предложение самостоятельного устранения нарушения.

Например, заявитель обращается к свободному специалисту сектора приема документов, не получив талон электронной очереди, или обращается сразу за получением нескольких услуг из разных категорий по одному талону. В таких случаях работник МФЦ в вежливой форме информирует заявителя о необходимости записи в электронную очередь, а в случае, если работник МФЦ не занят в предоставлении услуги другому заявителю, самостоятельно записывает в электронную очередь.

4.2.4. Заявитель обслуживается профессионально и оперативно. Выполнение данных требований снижает уровень напряженности у ожидающих в очереди заявителей, что благоприятно влияет на формирование общественного мнения о МФЦ. Высокая скорость обслуживания не оправдывает ошибки и невежливость при обслуживании.

4.3. Соблюдение деловой дистанции.

Необходимо вежливо и корректно отклонять предложения заявителя о действиях, которые могут привести к нарушению деловой дистанции общения (подарки, пользование услугами заявителя или его компании и др.).

Возможная фраза для вежливого отказа: *«К сожалению, наши работники не имеют права принимать подарки.»*, *«К сожалению, я не могу принять Ваше предложение.»*

Работнику/ руководителю МФЦ запрещается принимать подарки в любой форме или денежные средства непосредственно от заявителя или третьих лиц, связанных с заявителем.

4.4. Общие правила работы с электронной очередью

4.4.1. Все заявители подлежат обязательной регистрации в электронной очереди.

4.4.2. Регистрация заявителей в текущей электронной очереди через информационный киоск прекращается за 30 минут до окончания рабочего дня МФЦ. Заявителю предлагается подойти к оператору электронной очереди для предварительной записи на удобное время в другой день, а в случае наличия свободных операторов, записаться в текущую очередь.

4.4.3. В случае, если до окончания рабочего дня остается время, приняты все заявители по талонам электронной очереди, а в зале находится заявитель, который не получил талон электронной очереди, работник МФЦ обязан пригласить заявителя на прием.

4.4.4. После завершения рабочего дня открытие нового дела недопустимо. Дела, открытые до завершения рабочего дня, подлежат обработке в обычном порядке.

4.5. Общие правила работы с заявителями.

4.5.1. При обслуживании заявителей работник МФЦ выдерживает единый стиль общения к каждому заявителю независимо от социальной, возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания и пола. Работник МФЦ первый устанавливает контакт с заявителем, используя доброжелательную интонацию.

В начале обслуживания в обязательном порядке уточняет согласие заявителя оценить с помощью смс-опроса качество предоставления государственных и муниципальных услуг. Необходимо сообщить заявителю о том, что смс-опрос бесплатен, ответить потребуется только на один вопрос, смс с предложением об оценке придет после получения им результата услуги.

4.5.2. Работник МФЦ:

- встречает и провожает заявителя с улыбкой;
- в случае если заявителем является женщина, а работник МФЦ является мужчиной, то при приветствии он слегка привстает со своего рабочего места;
- обращается к заявителю на «Вы»;
- работник МФЦ приветствует заявителя словами: *«Здравствуйте / Доброе утро / день / вечер!»*;
- произносит в ответ слова приветствия, если заявитель первым поприветствовал его;
- демонстрирует заявителю готовность оперативно откликнуться на его просьбы, а также обеспечить комфортное ожидание;
- представляется заявителю: *«Меня зовут Ольга! Как я могу к Вам обращаться?»*;
- разговаривает в вежливой и уважительной манере, используя слова: *«Пожалуйста!», «Будьте добры!», «Спасибо!», «Благодарю Вас!»*;
- ведет себя корректно, уважая чувства заявителя и не поддаваясь ответным негативным эмоциям заявителя;
- перед процедурой предоставления услуги информирует заявителя о примерном времени оказания услуги;
- если время предоставления услуги превышает 15 минут, комментирует свои действия и сообщает 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 работник МФЦ занимается его вопросом;
- постоянно поддерживает визуальный контакт с заявителем, который должен чувствовать, что в процессе оказания услуги работник МФЦ помнит о его присутствии (поднимает на него взгляд, улыбается);
- если допущена ошибка, немедленно признает это и извиняется; если ошибка была допущена кем-то из коллег, то извиняется за ошибку коллеги: *«Прошу*

извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причиненные Вам неудобства»;

- согласовывает с заявителем действия, призванные устранить причину его недовольства, благодарит гражданина за то, что он обратил внимание на проблему, заверяет, что постарается как можно быстрее исправить ситуацию;

- 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 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;

- предупреждает заявителя о причине и времени ожидания, если необходимо на время прервать прием документов, при этом стремится максимально сократить время ожидания заявителя: *«Подождите, пожалуйста, я должна выйти по Вашему делу, вернусь через ... минут.»*;

- в данном случае необходимо сказать точное время, которое работник МФЦ будет отсутствовать на рабочем месте, а по возвращении поблагодарить за ожидание или извиниться: *«Спасибо, что подождали!», «Извините, что пришлось подождать!»*;

- прощается с заявителем при завершении обслуживания словами: *«Всего доброго!», «До свидания!»*;

4.5.3. В случае, когда заявитель обращается к работнику МФЦ с каким-либо вопросом необходимо:

- прервать на время любую другую работу, не связанную с очным обслуживанием иных заявителей;

- повернуться к заявителю;

- встретиться с ним взглядом;

- поприветствовать заявителя;

- улыбнуться;

- внимательно выслушать заявителя;

- предоставить полный и четкий ответ на вопрос.

4.5.4. В случае если работник МФЦ уже осуществляет обслуживание иного заявителя:

- если вопрос является простым и разъяснение ситуации не предполагает развития дискуссии, работник МФЦ извиняется перед заявителем, находящимся на приеме, и дает комментарий обратившемуся заявителю;

- если вопрос сложный, работник МФЦ извиняется перед обратившимся, информирует его о том, что в данный момент осуществляется прием другого заявителя, и предлагает обратиться к консультанту: *«Извините. Данный вопрос требует значительного времени. Прошу Вас обратиться за консультацией к консультанту / руководителю.»*

4.5.5. В случае если заявитель настаивает на обслуживании после завершения рабочего дня, возможен следующий ответ: *«В это время рабочий день будет*

окончен, я, к сожалению, не могу принять у Вас документы после ... часов, но могу Вам помочь записаться в предварительную очередь на любое свободное и удобное для Вас время.»

4.5.6. Для работника МФЦ при взаимодействии с заявителем недопустимо:

- разговаривать с заявителем, повернувшись к нему спиной;
- находиться в закрытых позах (скрещенные руки или ноги);
- держать руки в карманах;
- стоя опираться на оборудование, мебель или стены;
- принимать любые «расслабленные позы»;
- употреблять пищу и напитки, а также жевать;
- использовать сленг, жаргонизм и ненормативную лексику;
- отвлекаться для выполнения других дел, за исключением вопросов обслуживания других заявителей;

- использовать фразы: *«Чего Вы хотели», «Что Вам надо»,* и прочие выражения, дистанцирующие работника МФЦ от заявителя;

- отвечать отрицательно: *«Не знаю», «Это не ко мне», «Не могу Вам помочь»* и т.д.

- обращаться к заявителю *«мужчина», «женщина», «девушка», «молодой человек»,* и т.д., вместо этого при взаимодействии с заявителем следует обращаться к нему по имени и отчеству, а также использовать фразы: *«Будьте добры, ...», «Скажите, пожалуйста, ...», «Позвольте Вас спросить ...»*

- употреблять «уменьшительные» слова (типа «документик», «справочка»);

- вести между собой разговоры, не относящиеся к обслуживанию заявителей, играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне), включать радио, видео, надевать наушники;

- обсуждать рабочие и личные вопросы на виду у заявителей;

- наносить или поправлять макияж;

- пользоваться мобильным телефоном; телефон в рабочее время должен быть переведен в беззвучный режим;

- без пояснения заявителю покидать рабочее место;

- использовать грубые уничижительные фразы: *«Зачем Вы сюда пришли?», «Вы что не видите какой срок по Вашему делу стоит?» «Неужели Вы не понимаете?», «Вам ведь русским языком сказано...»* и т.д.

4.6. Правила поведения обслуживающего персонала (охрана, клининговая служба, курьеры и т.д.)

Обслуживающий персонал МФЦ должен:

- выглядеть аккуратно и опрятно;
- быть вежливым и предупредительным;
- присутствовать в секторах информирования и ожидания и приема заявителей только при выполнении своих непосредственных обязанностей;

- завершать плановую уборку секторов информирования и ожидания, приема заявителей за 15 минут до открытия МФЦ, а при плановой уборке помещений в течение дня руководствоваться целесообразностью и уместностью при большом скоплении людей;

- использовать современный инвентарь и моющие средства без резкого неприятного запаха.

4.7. Общение работника МФЦ с заявителем по телефону

4.7.1. Для эффективного телефонного разговора работнику МФЦ необходимо придерживаться следующих правил делового разговора:

- снять телефонную трубку, четко произнести: *«Здравствуйте! Вы позвонили в МФЦ (муниципальное образование) ...»*;
- представиться: *«Меня зовут Петрова Екатерина»*;
- произнести: *«Чем я могу Вам помочь?»*;
- если работник МФЦ совершает исходящий звонок, то алгоритм действий следующий: *«Здравствуйте (добрый день), МФЦ (муниципальное образование), меня зовут Петрова Екатерина. Могу я услышать ____? Вам удобно разговаривать?»*;
- после решения вопроса заявителя поинтересоваться, чем еще работник МФЦ может ему помочь: *«Могу ли я Вам еще чем-нибудь помочь?»*;
- если заявителя больше ничего не интересует, то необходимо поблагодарить его за звонок: *«Спасибо за звонок»*;
- если это был исходящий звонок: *«Спасибо, что уделите время»*;
- попрощаться и по необходимости, пригласить заявителя в МФЦ: *«До свидания, всего доброго!», «До свидания, приходите в МФЦ, будем рады Вам помочь!»*.

4.7.2. Общие правила работы колл-центра:

1. Необходимо перезванивать заявителю в обещанное время.
2. Разговаривая с заявителем по телефону, работник МФЦ улыбается, т.к. заявитель должен чувствовать в голосе работника МФЦ улыбку.
3. Телефонный разговор конструктивный и короткий.
4. Работник МФЦ не занимается другими делами во время телефонного разговора.
5. Необходимо, чтобы в помещении, из которого работник звонит, было тихо. В случае необходимости нужно попросить коллег соблюдать тишину.

4.8. Общение работников МФЦ в социальных сетях

Работник МФЦ должен помнить, что общение в социальных сетях в сети интернет носит публичный характер. От того, какого рода информацию работник МФЦ размещает на своих страницах в социальных сетях, а также на официальных страницах МФЦ у посетителей также формируется мнение об МФЦ. Работник МФЦ всячески содействует формированию положительного образа МФЦ.

4.9. Обслуживание работником МФЦ заявителей с ограниченными возможностями

При обслуживании льготных категорий заявителей работник МФЦ предельно собран и внимателен. Разговаривая с заявителем, испытывающим трудности в общении, слушает его внимательно, терпелив, ждет, когда он сам закончит фразу.

Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата

При обслуживании заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата работнику МФЦ необходимо соблюдать следующие правила:

- помогать заявителю проехать до стойки регистрации к рабочему месту обслуживания;
- консультировать и помогать заявителю заполнить необходимые заявления, взять талон на получение услуги;
- по завершению обслуживания заявителя в инвалидной коляске работник МФЦ должен пригласить администратора (старшего по офису), который обязан сопроводить заявителя до улицы, поблагодарить его за обращение в МФЦ и попрощаться.

Также следует учитывать, что заявители с ограниченными физическими возможностями не часто выбираются из дома, поэтому могут задерживаться в учреждении дольше, чем обычные посетители, рассматривая помещение МФЦ.

Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей

При обслуживании незрячих или слабовидящих заявителей алгоритм действий следующий:

1. Заявителя встречает администратор зала (старший по офису), который выясняет, по какому вопросу он обращается в МФЦ, помогает взять талон на получение услуги и сопровождает до окна приёма документов, предварительно назвав фамилию, имя и отчество работника МФЦ, который будет его обслуживать. После окончания обслуживания заявителя (если он без сопровождающего) сопроводить до выхода из помещения МФЦ.

2. Работник МФЦ, обслуживающий заявителя:

- обозначает, что он обращается именно к нему;
- проговаривает заявителю все действия, которые он совершает, так как заявитель, должен понимать, что работник занимается его вопросом, а не отсутствует на рабочем месте;
- дает пощупать документ, если заявитель просит, так как незрячие смотрят руками.

Обслуживание заявителей с нарушением слуха

При обращении заявителя с нарушением слуха алгоритм действий следующий:

1. Заявителя встречает администратор зала (ответственное лицо), который выясняет, по какому вопросу он обращается в МФЦ, помогает взять талон на получение услуги и сопровождает до окна приёма документов, предварительно четко назвав фамилию, имя и отчество работника МФЦ, который будет его обслуживать.

2. Работник МФЦ обслуживающий заявителя:

- проявляет терпимость тактичность и внимание;
- не начинает разговор, пока не убедится, что заявитель видит его лицо и губы;
- находится на хорошо освещенном месте;

- исключает возможность говорить заявителю с нарушением слуха прямо в ухо, кричать, резко жестикулировать и т.д.;
- говорит с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем говорит в обычной жизни;
- повторяет свою мысль другими словами, если ему показалось, что заявитель не понимает его;
- обращается только к заявителю, в случае, если у него есть переводчик;
- при завершении обслуживания заявителя приглашает администратора зала (старшего по офису), благодарит заявителя за обращение в МФЦ и прощается.

4.10. Работа с обращениями заявителей.

Работникам МФЦ необходимо придерживаться следующих правил при работе с обращениями заявителей:

1. Любое обращение следует воспринимать как ценную информацию, позволяющую устранить недочеты в работе МФЦ.
2. Работник МФЦ информирует заявителя о доступных каналах подачи обращений:
 - книга обращений;
 - телефон МФЦ, телефон руководителя МФЦ;
 - личный прием у руководителя МФЦ;
 - интернет-портал МФЦ (www.mfc.61.ru);
 - почта, электронная почта;
 - «горячая линия» ГКУ РО «УМФЦ» ((863) 210-40-73).
3. Не допускается препятствие заявителю в высказывании его мнения, запугивание его, искажение фактов, укрытие информации о возможных способах обращения к руководству МФЦ, посредством книги обращений, по телефону горячей линии МФЦ и Уполномоченного МФЦ. Выявление подобных фактов следует расценивать как основание для дисциплинарного взыскания.
4. Работник МФЦ старается оперативно решить проблему.
5. Работник МФЦ обязан подробно выяснить ситуацию, уточнить факты для последующей проверки данной информации.
6. Работник МФЦ ведет себя таким образом, чтобы заявитель понял, что его запрос услышан и воспринят всерьез.
7. Работник МФЦ проявляет уважение и доброжелательно настроен к заявителю, желающему оставить обращение.
8. Работник МФЦ не вступает в полемику с заявителем и позволяет заявителю высказывать свое мнение.
9. В МФЦ создаётся атмосфера позитивного восприятия обращений и претензий со стороны граждан.

4.11. Нестандартные ситуации

4.11.1. В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, работник МФЦ, обслуживающий заявителя, извиняется за задержку в обслуживании, информирует руководителя МФЦ о сбоях в работе, контролирует ситуацию и сообщает заявителю о принимаемых мерах. После восстановления

работоспособности системы работник ещё раз извиняется за задержку и возобновляет предоставление услуг.

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 МФЦ (старший по офису):

- обращается к заявителям: «Уважаемые заявители, прошу Вашего внимания»;
- спокойно, четко и понятно объясняет причину задержки, например: «К сожалению, у нас прервалась связь (произошёл сбой в информационной системе), устранение данного сбоя займет не более 10 - 15 минут. Мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена»;
- ответив на вопросы заявителей, 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 заявителям время устранения неисправности не соблюдается, необходимо повторно обратиться к ним с разъяснениями и предложениями альтернативных вариантов обслуживания.

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, время ожидания в очереди превышает 15 минут, руководитель МФЦ (старший по офису):

- обращается к заявителям: «Уважаемые заявители, 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 информационной системе, для устранения сбоя потребуется время» и т.п.

4.11.2. В ситуации, когда заявитель обращается в форме, не позволяющей сохранить достаточный уровень комфортного обслуживания остальных заявителей, работнику необходимо придерживаться одной из следующих моделей поведения:

Эмоциональный тип заявителя	Действия работника МФЦ
Агрессивно-эмоциональный	При общении с таким заявителем работнику МФЦ необходимо применять навыки активного слушателя, предполагающие включенное участие в определение проблемы заявителя. Если в процессе дискуссии настроение заявителя не меняется, тон речи остается на высоком эмоциональном уровне, а используемые слова продолжают носить агрессивный характер, работнику МФЦ необходимо предпринять меры по изолированию его от остальных заявителей во избежание провокаций. Например, пригласить в переговорную комнату или кабинет руководителя.

Оскорбляющий	Для урегулирования отношений с данным типом заявителей необходимо ненавязчивое включение в полемику третьего лица, обладающего навыками активного слушателя. Им может быть работник соседнего окна приема либо старший по офису. В процессе обсуждения инициатива построения диалога должна плавно перейти к третьему лицу, которое переведет его в конструктивное русло.
Высокомерный (считающий, что знает специфику работы МФЦ и предоставления услуг лучше, чем работник МФЦ)	Необходимо присоединиться к мнению заявителя о порядке работы (в случае, если оно не носит оскорбительного характера, не порочит репутацию МФЦ, честь и достоинство сторонних граждан), подчеркнуть верность его суждений, после чего деликатно уточнить тонкости вопроса.
Жалобщик-провокатор	Необходимо пригласить третье лицо (старшего по залу либо руководителя), обладающее навыками активного слушателя, присоединиться к мнению заявителя о порядке работы (в случае, если оно не носит оскорбительного характера, не порочит репутацию МФЦ, честь и достоинство сторонних граждан). В случае, если заявитель остается при своем мнении и изъявляет желание оставить жалобу, необходимо обеспечить ему комфортные условия для этого, объяснить способы и порядок подачи жалобы, посодействовать в ее подготовке. В процессе необходимо уточнить: «Как Вы считаете, повлияет ли Ваше обращение на результат рассмотрения дела?». Не допускается препятствие волеизъявлению заявителя. В данном случае необходимо, чтобы заявитель остался доволен обслуживанием, высоким уровнем эмпатии работников МФЦ.

Традиционные ошибки работников МФЦ при общении с трудными заявителями:

- а) начинает оправдываться и в итоге присоединяется к мнению заявителя.

б) контратакует заявителя, обвиняет его в ответ, ведет жесткую риторику, стараясь показать, что заявитель абсолютно не разбирается в вопросе.

в) игнорирует проблему заявителя, не показывает эмоционального участия и сочувствия заявителю.

4.11.3. Посетителям, создающим опасность для жизни, здоровья, имущества заявителей и работников МФЦ, и мешающим обслуживанию других заявителей вежливо предлагается покинуть МФЦ. В случае крайней необходимости, привлекаются сотрудники полиции, а также сотрудники, обеспечивающие безопасность в МФЦ.