

ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИКИ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

ПРИКАЗ

13 января 2016 г.

№ 5

г. Салехард

**Об утверждении и введении в действие Стандарта комфортности
обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ»**

В целях исполнения пункта 6 поручения Президента Российской Федерации от 26.05.2014 № Пр-1171, поручения Председателя Правительства Российской Федерации от 20.12.2014 № ДМ-П16-9362, поручения Министерства экономического развития Российской Федерации от 03.09.2015 № 24314-ОФ/Д09и «О мониторинге качества государственных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг», а также в целях улучшения и совершенствования деятельности государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГУ ЯНАО «МФЦ»), на основании Постановления Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести изменения, утвердить и ввести в действие «Стандарт комфортности обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ» (далее – Стандарт) в новой редакции, согласно приложению к настоящему приказу.
2. Директорам филиалов и начальникам отделов по организации предоставления услуг ГУ ЯНАО «МФЦ»:
 - 2.1. Принять к руководству и исполнению утвержденный Стандарт;
 - 2.2. Обеспечить изучение и внедрение Стандарта.
3. На период отсутствия лиц, указанных в п. 2 (отпуск, командировка, временная нетрудоспособность и др.) обязанности исполняет лицо, назначенное приказом ГУ ЯНАО «МФЦ». Данное лицо несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.
4. Считать утратившим силу следующие приказы директора ГУ ЯНАО «МФЦ»:

- от 18.03.2014 № 35 «Об утверждении и введении в действие Стандарта комфортности обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ»;

- от 11.06.2015 № 83 «О внесении изменений в Стандарт комфортности обслуживания заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ».

5. Начальнику отдела кадровой работы и делопроизводства (Джогола И.А.) ознакомить работников с настоящим приказом в установленном порядке.

6. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора Кучерявенко Ю.П.

И.о. директора

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop followed by a series of smaller strokes, ending in a long, sweeping flourish.

Е.А. Гордиенко

УТВЕРЖДЕН

приказом Государственного учреждения
Ямало-Ненецкого автономного округа
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»
от _____ года № _____

СТАНДАРТ КОМФОРТНОСТИ
обслуживания заявителей в Государственном учреждении Ямало-Ненецкого
автономного округа «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

Салехард
2015

Оглавление

1. Назначение документа.....	4
2. Область применения настоящего документа	4
3. Ответственность	4
4. Нормативные документы	5
5. Основные термины, определения, понятия, используемые в настоящем документе	5
6. Обозначения и сокращения.....	9
7. Описание деятельности и требований	9
8. Стандарт доступности и комфортности	10
8.1. Месторасположение Учреждения	10
8.2. Требования к парковочным местам	10
8.3. Требования к оформлению Учреждения	10
8.4. Требования к помещениям Учреждения	11
8.5. Режим работы Учреждения.....	11
8.6. Требования к сектору ожидания.....	11
9. Стандарт качества организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в Учреждении	12
9.1. Параметры качества предоставления государственных и муниципальных услуг.....	12
9.2. Организация взаимодействия с заявителями в Учреждении.....	13
9.3. Организация очереди в Учреждении	14
9.4. Требования к сектору приема заявителей	15
9.5. Организация приема обращений от заявителей.....	15
10. Стандарт информирования.....	16
11. Стандарт имиджа работников Учреждения	19
11.1. Компетентность/профессионализм/служебное поведение работников Учреждения.....	19
11.2. Клиентоориентированность	21
11.3. Стрессоустойчивость	22
11.4. Внешний вид работника Учреждения.....	23
Приложение № 1. Образец указателей, оформленных в фирменном стиле	24
Приложение № 2. Образец знаков навигации используемых в ГУ ЯНАО «МФЦ» ..	25
Приложение № 3. Образец информационной таблички (вывески) с наименованием многофункционального центра и информацией о режиме его работы	26
Приложение № 4. Структура обработки обращений заявителей в Учреждении .	27
Приложение № 5. Образец информационной таблички с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества, должности для размещения на окно, осуществляющее прием и выдачу документов.....	28
Приложение № 6. Примерный перечень информационного материала	29
Приложение № 7. Памятка ведения разговора с заявителями работниками Учреждения	31
Приложение № 8. Образец алгоритма ведения разговора с заявителями	34

Приложение № 9. Памятка по принимаемым мерам, позволяющим снять напряжение и осуществлять контроль над собой	36
Приложение № 10. Внешний вид работников Учреждения	38

1. Назначение документа

1.1. Стандарт комфортности (далее-Стандарт) устанавливает порядок взаимодействия всех работников Государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее-Учреждение), включая его территориальные отделы с заявителями, обратившимися за получением государственных (муниципальных) услуг и органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги на базе Учреждения с учетом требований административных регламентов по предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также соглашений о взаимодействии.

1.2. Цели документа:

- определить и описать общие правила, принципы, подходы, требования, предъявляемые к качеству, доступности, удобству, комфорту при предоставлении работниками Учреждения государственных и муниципальных услуг и получении заявителями государственных и муниципальных услуг в Учреждении;
- установить профессиональный подход работников Учреждения к исполнению своих должностных обязанностей, совершенствованию на постоянной основе своих навыков, побудить работников Учреждения повышать профессиональный уровень, путем самообучения, либо используя иные способы повышения квалификации;
- обеспечить выполнение/соблюдение установленных требований, вне зависимости от занимаемой должности.

2. Область применения настоящего документа

2.1. Настоящий документ обязателен для соблюдения всеми работниками Учреждения вне зависимости от занимаемой должности и форм заключения договоров (трудовой, гражданско-правовой договор и т.д.).

2.2. При необходимости Стандарт может быть доведен до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путем публикации на веб-сайте Учреждения по адресу www.mfc.yanao.ru, а также размещен в местах очного обслуживания заявителей (сектор информирования) и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

3. Ответственность

3.1. Ответственность за введение в действие требований, изложенных в Стандарте, возлагается на первого заместителя директора Учреждения, директоров филиалов и начальников отделов по организации предоставления услуг, не входящих в филиалы.

3.2. Ответственность за введение и реализацию требований, изложенных в Стандарте, возлагается на директоров филиалов и начальников отделов по организации предоставления услуг, не входящих в состав филиалов.

3.3. При отсутствии директора филиала, начальника отдела по организации предоставления услуг, не входящего в состав филиала, исполнение обязанностей возлагается на работника, его замещающего, в установленном в Учреждении порядке.

4. Нормативные документы

4.1. В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Уголовный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 17 июля 2009 года № 172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»;
- приказ Минэкономразвития России от 22 января 2014 года № 21 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

5. Основные термины, определения, понятия, используемые в настоящем документе

В настоящем документе применяются следующие термины и определения:

Автономный округ – Ямало-Ненецкий автономный округ.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Служебная переписка, служебные запросы – требование об официальном предоставлении необходимой информации, обмен информацией официально-делового характера между структурными подразделениями Учреждения, а также между другими организациями/ведомствами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги.

Государственная услуга – услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – государственная услуга), – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Законный представитель – лицо, которое вправе действовать от имени представляемого в силу полномочия, основанного на указании закона либо в соответствии с актом уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в органы или другие организации, предоставляющие государственные услуги или муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Межведомственное информационное взаимодействие – осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами.

Межведомственный запрос – документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным статьей 7.2 настоящего Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги (далее – жалоба) – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

Муниципальная услуга – услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее – муниципальная услуга), – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в

письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

Система «Электронная очередь» – комплекс программно-аппаратных средств, позволяющий оптимизировать управление потоком заявителей, включающий в себя электронные табло, систему звукового оповещения, принтер талонов, оборудование для оснащения мест операторов и программное обеспечение.

Стандарт комфортности – локальный нормативный акт Учреждения, устанавливающий порядок взаимодействия работников Учреждения с заявителями, обратившимися за получением государственных (муниципальных) услуг и органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги на базе Учреждения.

Учреждение – в данном Стандарте, это Государственное учреждение Ямало-Немецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе территориальные структурные подразделения данного Учреждения, расположенные в Ямало-Ненецком автономном округе:

- 1) Салехардский отдел по организации предоставления услуг ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 2) Лабытнангский отдел по организации предоставления услуг ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 3) Ямальский отдел по организации предоставления услуг ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 4) Шурышкарский отдел по организации предоставления услуг ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 5) Приуральский отдел по организации предоставления услуг ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 6) Отдел в поселке городского типа Харп ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 7) Новоуренгойский филиал ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 8) Новоуренгойский отдел по организации предоставления услуг Новоуренгойского филиала ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 9) Надымский отдел по организации предоставления услуг Новоуренгойского филиала ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 10) Отдел в поселке городского типа Пангоды Новоуренгойского филиала ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 11) Тазовский отдел по организации предоставления услуг Новоуренгойского филиала ГУ ЯНАО «МФЦ»;

- 12) Красноселькупский отдел по организации предоставления услуг ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 12) Ноябрьский филиал ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 14) Ноябрьский отдел по организации предоставления услуг Ноябрьского филиала ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 15) Губкинский отдел по организации предоставления услуг Ноябрьского филиала ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 16) Муравленковский отдел по организации предоставления Ноябрьского филиала ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 17) Пуровский отдел по организации предоставления услуг ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 18) Отдел в поселке городского типа Уренгой ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 19) Отдел в поселке городского типа Ханымей ГУ ЯНАО «МФЦ»;
- 20) Отдел в поселке Пурпе ГУ ЯНАО «МФЦ».

6. Обозначения и сокращения

ЯНАО – Ямало-Ненецкий автономный округ.

ГУ ЯНАО «МФЦ» – Государственное учреждение Ямало-Немецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

СП – структурное подразделение Учреждения.

ТО – территориальные отделы Учреждения.

ЛНА – локальные нормативные акты.

НПА – нормативные правовые акты.

РФ – Российская Федерация.

АИС – автоматизированная информационная система.

ИАС МКГУ – информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг.

7. Описание деятельности и требований

7.1. В целях обеспечения требований Стандарта, Учреждение разрабатывает и внедряет процедуры, необходимые для совершенствования и повышения уровня качества предоставления государственных и муниципальных услуг для обеспечения высокого уровня обслуживания заявителей.

7.2. Стандарт комфортности обслуживания заявителей в Учреждении при предоставлении государственных и муниципальных услуг включает в себя следующие показатели:

7.2.1. Стандарт доступности и комфортности:

- месторасположение Учреждения;
- требования к парковочным местам;
- требования к оформлению Учреждения;
- требования к помещениям Учреждения;
- режим работы Учреждения;

– требования к сектору ожидания.

7.2.2. Качество организации и предоставления государственных и муниципальных услуг:

- организация взаимодействия с заявителями;
- организация очереди в Учреждении;
- требование к сектору приема заявителей;
- организация приема обращений от заявителей.

7.2.3. Стандарт информирования:

- требование к сектору информирования.

7.2.4. Стандарт имиджа работников Учреждения:

– компетентность/профессионализм/служебное поведение работников Учреждения;

- клиентоориентированность;
- стрессоустойчивость;
- внешний вид работников Учреждения.

7.3. Соблюдение требований, правил, норм, указанных в Стандарте и их выполнение работниками Учреждения являются обязательными.

8. Стандарт доступности и комфортности

8.1. Месторасположение Учреждения

8.1.1. Здание (строение) Учреждения должно располагаться в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от ближайших остановок общественного транспорта до здания Учреждения оборудуется указателями, оформленными в фирменном стиле (приложение № 1 к настоящему Стандарту), который позволяет повысить узнаваемость Учреждения.

8.2. Требования к парковочным местам

8.2.1. На территории, прилегающей к Учреждению, располагается бесплатная парковка, оборудованная необходимыми внешними навигационными указателями (дорожные знаки, знаки парковки), для автомобильного транспорта заявителей, в том числе предусматривающая места для специализированных автотранспортных средств для инвалидов (приложение № 2 к настоящему Стандарту).

8.2.2. Количество парковочных мест определяется в зависимости от интенсивности работы и количества получателей государственных и муниципальных услуг, обращающихся в Учреждение. При расчете количества парковочных мест принимается количество посещений граждан за определенный период.

8.2.3. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

8.3. Требование к оформлению Учреждения

8.3.1. Фасад здания Учреждения оборудуется надписью с осветительным эффектом, позволяющий ознакомиться с информационными данными на фасадной вывеске, а также сделать узнаваемым Учреждение в темное время суток.

8.3.2. Центральный вход в Учреждение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Учреждения, а также информацию о режиме его работы (приложение № 3 к настоящему Стандарту):

- адрес местонахождения Учреждения;
- режим работы Учреждения;

8.3.3. Внешнее и внутреннее оформление здания по цветовой гамме должно соответствовать фирменному стилю Учреждения по утвержденному Брендбуку.

8.4. Требование к помещению Учреждения

8.4.1. Вход в здание Учреждения оборудуется автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

8.4.2. Помещения Учреждения для работы с заявителями должны иметь отдельный вход и дополнительно оборудованы запасными пожарными выходами.

8.4.3. Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

8.4.4. Помещения для работы с Заявителями рекомендуется размещать на нижних этажах здания (строения), центральный вход и запасной выход оборудуются соответствующими указателями.

8.4.5. Помещения обеспечиваются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха вентиляции воздуха, пожарной сигнализации и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, охраны и видеонаблюдения.

8.4.6. В помещении Учреждения для заявителей должны быть предусмотрены место для хранения верхней одежды и отдельный бесплатный туалет, в том числе оборудованный для инвалидов.

8.4.7. Помещение Учреждения состоит из следующих функциональных секторов:

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

8.5. Режим работы Учреждения

8.5.1. Режим работы Учреждения устанавливается Приказом директора Учреждения.

8.5.2. Режим работы Учреждения может быть изменен с учетом особенностей (загруженности работников Учреждения, потока заявителей, климатических условий территории). При этом прием Заявителей в Учреждении осуществляется не менее 60 часов в неделю с возможностью обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время, до 20:00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

8.6. Требования к сектору ожидания

8.6.1. Для заявителей должны быть созданы все необходимые условия для их благоприятного и комфортного пребывания и ожидания в Учреждении.

8.6.2. Сектор ожидания размещается в просторном помещении, вблизи от сектора информирования.

8.6.3. Сектор ожидания, включая сектор информирования определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

8.6.4. Размеры, планировка, очертания сектора ожидания определяются с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы работников Учреждения, а также для комфортного обслуживания заявителей.

8.6.5. Сектор ожидания оснащается естественным и искусственным освещением, окна оборудуются регулируемыми устройствами (жалюзи, занавеси, внешние козырьки и др.).

8.6.6. Помещение сектора ожидания оснащается оборудованием для поддержания температуры, влажности и скорости движения воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений.

8.6.7. При входе в Учреждение для консультирования заявителей оборудуется место (сектор консультирования) для размещения администраторов.

8.6.8. Сектор ожидания оборудуется стульями, столами для оформления документов. Столы размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.

8.6.9. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности размещения в данном помещении, но не менее двух мест на одно окно приема.

8.6.10. Места, оборудованные для оформления документов обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бланками документов в необходимом количестве, образцами заполнения документов.

8.6.11. В секторе ожидания по возможности, размещаются кассы кредитных учреждений (отделений банков) по приему платежей, а также терминалы самообслуживания (терминалы банков).

8.6.12. Сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания, интегрированной с информационной системой Учреждения.

9. Стандарт качества организации и предоставления государственных и муниципальных услуг в Учреждении

9.1. Параметры качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

9.1.1. Параметры качества предоставления государственных и муниципальных услуг характеризуется следующими основными параметрами:

- своевременность предоставления государственных и муниципальных услуг;
- оперативное и качественное обслуживание заявителей;
- обеспечение сохранности информации, содержащий конфиденциальные сведения;

– определение и развитие эффективного межведомственного и организационного взаимодействия между органами, предоставляющими государственные/муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органами местного самоуправления организациями, иными государственными органами, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе Учреждения.

9.2. Организация взаимодействия с заявителями в Учреждении

9.2.1. Учреждение осуществляет свою деятельность по принципу «одного окна», что подразумевает под собой предоставление государственной или муниципальной услуги после однократного обращения заявителя с запросом в Учреждение, при котором дальнейшие действия, в том числе межведомственное взаимодействие с соответствующим запросом, осуществляются Учреждением без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и соглашениями о взаимодействии (приложение № 4 к настоящему Стандарту).

9.2.2. Учреждение осуществляет свою деятельность бесплатно для заявителей.

9.2.3. Учреждение направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации (в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг), которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами с учетом положений части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

9.2.4. Государственные и муниципальные услуги в Учреждении могут предоставляться следующими способами:

– прием и выдача документов осуществляются работниками Учреждения с последующей их передачей в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта РФ, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг в том числе с использованием информационных систем данных органов и организаций. При этом межведомственное информационное взаимодействие осуществляется указанными органами и/или организациями;

– прием документов, их обработка, межведомственное информационное взаимодействие и выдача заявителям результатов предоставления услуг осуществляется работниками территориальных органов федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта РФ, органа местного самоуправления и (или) организации;

– прием, обработка и выдача документов (информации), в том числе межведомственное информационное взаимодействие осуществляется Учреждением самостоятельно с использованием автоматизированной информационной системы «Единый центр услуг» (далее – АИС «ЕЦУ»), а также специальных (удаленных) рабочих мест (далее – УРМ) с правом доступа в АИС «ЕЦУ», которые созданы для территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта РФ, органов местного самоуправления и (или) организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

9.3. Организация очереди в Учреждении

9.3.1. В целях формирования и распределения потока заявителей, а также формирования статистических данных, отслеживания нагрузки на окна при предоставлении государственных и муниципальных услуг в зале ожидания установлены электронные системы управления очередью.

9.3.2. Технология обслуживания граждан с помощью электронной системы управления очередью должна исключать возможность получения государственной (муниципальной) услуги вне данной системы.

9.3.3. Система электронного управления очередью должна включать:

- систему звукового информирования;
- большие дисплеи, монтируемые на стену или подвешиваемые к потолку;
- малые дисплеи, монтируемые над каждым окном по предоставлению услуг в Учреждении;
- корпус для сенсорного экрана, компьютера и принтера, печатающего талоны;
- сенсорный экран;
- звуковые колонки с усилителем;
- компьютерную программу обслуживания и управления системой.

9.3.4. Система электронного управления очередью обеспечивает:

- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- возможность отображения статуса очереди;
- возможность автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику Учреждения;
- формирование отчетов по посещаемости Учреждения, количеству Заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности работников Учреждения.

9.3.5. Система электронного управления очередью должна функционировать в течение всего времени приема заявителей и должна исключать возможность ее произвольного отключения работниками Учреждения.

9.3.6. Электронная система управления очередью должна позволять идентифицировать лицо, обратившееся за получением государственной (муниципальной услуги), чтобы исключить возможность использования номеров талона третьими лицами.

9.3.7. Времени ожидания в очереди должны обеспечиваться следующие параметры для заявителей:

- ожидание для получения информации (консультации) в секторе информирования – не более 5 минут;
- ожидание для подачи документов и получения результата государственных и муниципальных услуг – не более 15 минут;
- максимальное ожидание при подаче документов по предварительной записи не более 10 минут с момента времени, на которое была осуществлена запись.

9.4. Требования к сектору приема заявителей

9.4.1. Количество окон в Учреждении рассчитывается исходя из количества жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором действуют ТО Учреждения. Норматив для расчета составляет не менее одного окна приема/выдачи на 5 тысяч жителей, соответствующего муниципального образования.

9.4.2. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника Учреждения, осуществляющего прием и выдачу документов (приложение № 5 к настоящему Стандарту).

9.4.3. Для заявителей при приеме и выдаче документов предусматриваются места для сидения и раскладки документов, а также возможность их заполнения.

9.4.4. Режим работы окон для приема заявителей в Учреждении необходимо организовать таким образом, чтобы не допускать их одновременного закрытия (окончание рабочей смены, технологический перерыв и т.д.).

9.4.5. Рабочее место работника организуется с учетом звуковой изолированности для третьих лиц, прием, выдача, передача документов должна осуществляться без необходимости покидать место как работником, так и заявителем.

9.4.6. В целях сохранения конфиденциальных сведений, одновременное консультирование заявителей не допускается.

9.4.7. Рабочее место работника Учреждения оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, а также печатающим и сканирующим устройствами.

9.4.8. Работники Учреждения должны содержать в порядке свое рабочее место, на столе не должны находиться посторонние предметы.

9.4.9. Принимать пищу необходимо в отведенных для этого местах.

9.5. Организация приема обращений от заявителей

9.5.1. Порядок приема обращений от заявителей осуществляется в соответствии с пунктом 10. «Порядок приема, поступающих обращений» «Порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг и работы с обращениями заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ», утвержденного приказом директора от 26 декабря 2014 года № 147.

9.5.2. Порядок приема жалоб.

9.5.2.1. Порядок приема жалоб от заявителей осуществляется в соответствии с пунктом 10.2. «Порядок приема жалоб/претензий» «Порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг и

работы с обращениями заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ», утвержденного приказом директора от 26 декабря 2014 года № 147.

9.6. Личный прием заявителей.

9.6.1. Порядок личного приема заявителей осуществляется в соответствии с разделом 9 «Личный прием заявителей» «Порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг и работы с обращениями заявителей в ГУ ЯНАО «МФЦ», утвержденного приказом директора от 26 декабря 2014 года № 147.

10. Стандарт информирования

10.1. Требования к сектору информирования.

10.2. Для информирования заявителей и прочих лиц о предоставлении государственных и муниципальных услуг в Учреждении предусмотрен сектор информирования, где размещается актуальная информация (Примерный перечень информационного материала представлен в приложении № 6 к настоящему Стандарту).

10.3. Дополнительно в Учреждении организуется отдельная бесплатная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, а также для осуществления предварительной записи заявителей, приема обращений.

10.4. Качество информированности заявителей и прочих лиц о предоставлении государственных и муниципальных услуг характеризуется следующими основными параметрами:

- повышение уровня информирования о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;
- достоверность, актуальность, достаточность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

10.5. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется работниками Учреждения бесплатно.

10.6. Информирование заявителей и прочих лиц осуществляется следующими способами:

- при личном обращении заявителей и прочих лиц в Учреждение;
- по письменному обращению заявителя;
- с использованием веб-сайта Учреждения;
- с использованием телефонной связи;
- по электронной почте;
- с использованием средств массовой информации;
- путем издания информационных материалов (буклеты, брошюры, т.д.);
- путем размещения информации на информационных стендах;
- работниками Учреждения при личном общении с заявителем.

10.7. В секторе информирования и ожидания не должны присутствовать лишние предметы.

10.8. Сектор информирования располагается на каждом этаже здания, где осуществляется прием заявителей в непосредственной близости от мест ожидания

очереди и предназначен для ознакомления заявителей с информационными материалами.

10.9. Сектор информирования оснащается информационными киосками (не менее одного на каждом этаже здания) с возможностью доступа в справочно-информационные системы. Информационные киоски, предназначенные для использования заявителями, к локальной сети Учреждения не подключаются. Информационные киоски оборудуются выходом в Интернет.

10.10. В секторе информирования находится работник Учреждения (администратор или менеджер), который осуществляет консультационную помощь.

10.11. Сектор информирования оборудуется информационными стендами, которые располагаются в доступном для просмотра месте и представляют информацию в удобной для восприятия форме. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

10.12. Информационные стенды и информационные киоски содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг (информационный материал, необходимый к обязательному размещению обозначен в Постановлении Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»).

10.13. В информационных киосках, инфоматах, информационных папках, размещается такая информация как:

- термины и понятия, которые необходимо применять при обращении в соответствующий территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти Ямало-Ненецкого автономного округа, орган местного самоуправления или организацию;
- рисунки, блок-схемы и иные графические изображения, описывающие правила получения государственной или муниципальной услуги;
- информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры;
- инструкцию и схему эксплуатации системы электронного управления очередью;
- почтовый адрес, номер телефона контакт-центра, адрес электронной почты Учреждения и адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг;
- почтовые адреса, номера телефонов, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Ямало-Ненецкого автономного округа, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении государственной и муниципальной услуги, последовательность посещения указанных органов и организаций, время приема;
- банковские реквизиты для оплаты государственной пошлины и адреса ближайших банковских учреждений, в которых производится оплата государственной пошлины;

- контактные телефоны работников Учреждения, осуществляющих консультационную деятельность по вопросам предоставления государственной или муниципальной услуги;

- образцы заполнения бланков, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, высшим органом исполнительной власти Ямало-Ненецкого автономного округа или органом местного самоуправления, для представления в Учреждение в целях получения государственной или муниципальной услуги;

- перечень государственных и муниципальных услуг, организация предоставления которых осуществляется на базе Учреждения, а также о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах государственных внебюджетных фондов, органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления и организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

- перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

- размеры государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и организации, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

- порядок обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений работников Учреждения в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий);

- информация о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

- иные информационные материалы, необходимые для получения государственных или муниципальных услуг.

10.14. Дополнительно информация для заявителей размещается на веб-сайте Учреждения по адресу www.mfc.yanao.ru, а также может быть предоставлена посредством телефонного обслуживания населения:

- по телефону справочного центра +7(34922) 5-43-11, 5-43-12.

10.15. Заявители, представившие в Учреждение документы для предоставления государственной или муниципальной услуги, информируются работниками Учреждения о сроке завершения оформления документов, о возможности отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги и возможности получения информации в письменном виде. Указанные сведения могут дублироваться по электронной почте, заявленной заявителем в заявлении (при указании таких данных).

10.16. В целях информирования заявителей о возможности их участия в оценке эффективности деятельности руководителей территориальных органов

федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений), территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений), в многофункциональных центрах и их структурных подразделениях с учетом качества предоставления государственных услуг, в помещении (месте ожидания), где осуществляется прием документов, выдача результатов, либо предоставляется государственная услуга, размещаются информационные материалы о возможности участия заявителей в оценке качества предоставления государственных услуг.

10.17. Для выявления мнения заявителей, работникам Учреждения после короткого описания процедуры оценки качества предоставления услуг, рекомендуется предложить предоставить абонентский номер, который может быть использован исключительно для участия в оценке.

10.18. В целях обеспечения возможности для граждан оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг с помощью сети «Интернет», на главной странице во всех разделах официального сайта Учреждения (www.mfc.yanao.ru) размещен опросный модуль АИС «ИАС МКГУ» (далее – опросный модуль сайта «Ваш контроль»). Данные с мнением заявителей о качестве предоставления услуг, передаются АИС Учреждения в АИС «ИАС МКГУ».

11. Стандарт имиджа работников Учреждения

11.1. Компетентность/профессионализм/служебное поведение работников Учреждения.

Профессионально важными качествами работников Учреждения являются:

- профессиональная направленность;
- общительность;
- эмоциональная устойчивость;
- умение управлять собой и понимать других людей.

11.1.1 Основные принципы служебного поведения отражены в Кодексе этики и служебного поведения работников Государственного учреждения ЯНАО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденным приказом директора Учреждения от 27 февраля 2014 года № 29 (далее – Кодекс).

11.1.2. Кодекс выступает инструментом регулирования и формирования высоких этических стандартов, высоких стандартов профессиональной деятельности, корпоративной этики, уважительного отношения между работниками Учреждения, между работниками Учреждения и заявителями, между работниками Учреждения и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа и иными органами местного самоуправления.

11.1.3. Основные принципы служебного поведения работников Учреждения являются основой их поведения при осуществлении профессиональных должностных обязанностей.

11.1.4. Работниками Учреждения при исполнении своих должностных обязанностей выполняются следующие функции по обслуживанию и организации обслуживания заявителей:

- прием запросов при личном обращении заявителей, консультирование как при личном обращении заявителей, так и в устной форме посредством телефона. (В приложении № 7, к настоящему Стандарту, приведены общие принципы ведения разговора);

- регистрация запросов заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- обработка информации, поступающей из баз данных информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и если иное не предусмотрено федеральным законом;

- уведомление заявителя о готовности выдачи результата предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю либо его законному представителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя либо его законного представителя, документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

- работа с жалобами заявителей;

- формирование дела заявителя, состоящего из документов, полученных от заявителя, результатов государственных и муниципальных услуг, иных документов (заявления, запросы, справки, переписка), полученных в бумажном виде и (или) в электронном виде;

- мониторинг степени удовлетворенности заявителей;

- сбор и предоставление руководству Учреждения соответствующих отчетов по взаимодействию с заявителями;

- изучение законодательства Российской Федерации, относящегося к предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также обучение и повышение квалификации, в том числе с привлечением органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

11.1.5. Для эффективного создания и поддержания системы обслуживания заявителей в Учреждении обеспечивается наличие:

- необходимого количества квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию обслуживания заявителей;

- полного реестра участников «МФЦ» и реестра государственных и муниципальных услуг;

- административных регламентов, регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг;

- разработанных инструкций, алгоритмов (технических, технологических, должностных и т.д.), положений, в которых прописаны последовательность выполнения процессов, порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;

- современного оборудования и программных продуктов, позволяющих обеспечить своевременную обработку баз данных;
- актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

11.2. Клиентоориентированность

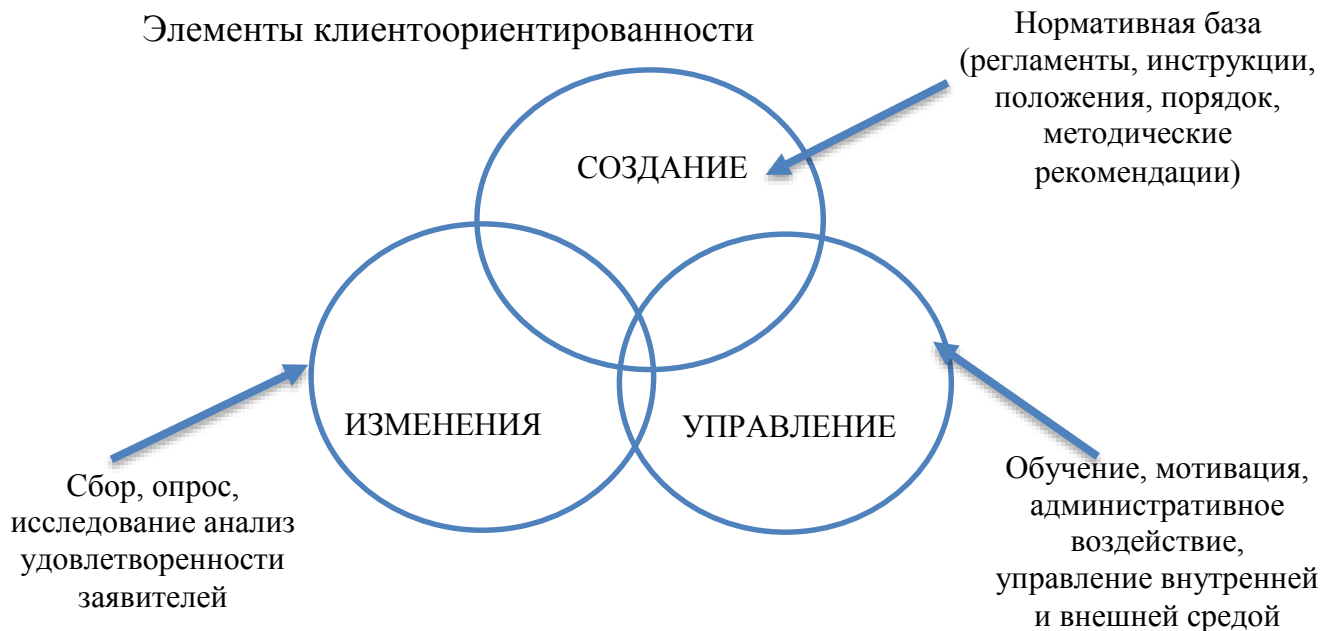


Рис. 11.2.1. Элементы клиентоориентированности

11.2.1. Для клиентоориентированного Учреждения приоритетными и желаемыми для заявителей факторами является:

- качественное предоставление государственных и муниципальных услуг;
- доброжелательное отношение персонала;
- реагирование на жалобы и конфликтные ситуации, решение проблем;
- быстрое и своевременное обслуживание;
- внимательное, заботливое отношение к заявителям;
- профессионализм персонала;
- спектр предоставления услуг;
- репутация Учреждения.

11.2.2. Внимательное, вежливое, доброжелательное отношение работников Учреждения к заявителям – это залог успеха Учреждения.

11.2.3. При разговоре с заявителем контролируйте свой тон, выдерживайте спокойную доброжелательную интонацию, говорите медленно, четко, разборчиво.

11.2.4. Помните, что запоминается всегда последняя фраза, поэтому необходимо это учитывать при разговоре с заявителями и заканчивать диалог на позитивной ноте.

11.2.5. Информировать заявителей о возможных способах принятия участия в оценке качества оказания предоставления услуг, в том числе с помощью АИС «ИАС МКГУ».

11.2.6. Памятка ведения разговора с заявителями работниками Учреждения в приложении № 7 к настоящему Стандарту.

11.2.7. Рекомендуемый алгоритм ведения разговора по телефону и при личном посещении заявителем Учреждения представлен в приложении № 8 к настоящему Стандарту.

11.3. Стрессоустойчивость

11.3.1. Стресс – состояние напряженности, возникающие у человека под влиянием сильных воздействий. Под стрессом понимается – неспецифическая защитная реакция организма в ответ на неблагоприятные изменения окружающей среды.

11.3.2. Стресс возникает, когда в определенных обстоятельствах требования, которые к вам предъявляют, превышают вашу способность их контролировать.

11.3.3. Конфликтные ситуации между работниками в Учреждении, заявителями и работниками Учреждения также могут привести к стрессу.

11.3.4. Причины возникновения стресса подразделяются на нагрузки:

- физиологические (режим питания, травмы, болезнь, шум, низкая/высокая температура в помещении, недостаточное освещение и т.д.);

- психологическая (оскорбленное самолюбие, работа, не соответствующая квалификации и т.д.);

- эмоциональные (нарушение комфортного уровня эмоционального насыщения, непонимание работником своей роли в производственном процессе, большой объем выполняемой работы и т.д.);

- информационные (большой объем поступающей информации, плохие каналы обмена информацией, информационный вакуум и т.д.);

- рабочие (перемены деятельности, конфликты между работниками, требования выполнения различных задач, не связанных между собой, но особо срочных и т.д.).

11.3.5. К развитию стресса могут приводить не только отрицательные ситуации, но и положительные – резкая смена в лучшую сторону, организм тоже реагирует на это стрессом.

11.3.6. Умение сориентироваться и противостоять трудностям, а также оперативно действовать в сложной ситуации называется стрессоустойчивостью.

11.3.7. У любого стресса существуют три фазы:

- фаза тревоги, проявляющаяся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма. Умеренный стресс на этой фазе полезен и ведет к повышению работоспособности;

- фаза сопротивления, позволяющая организму успешно справляться с вызывавшими стресс воздействиями. Если данная стадия продолжается слишком долго, и не сопровождается отдыхом – организм работает на износ;

- фаза истощения, если слишком затянувшийся, и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма. Человек чувствует разбитость, слабость, снижается трудоспособность, возрастает риск заболеваний.

11.3.8. Умение владеть эмоциями является основой стрессоустойчивости.

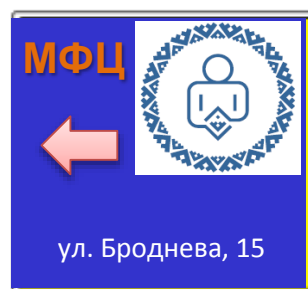
11.3.9. Памятка по принимаемым мерам, позволяющим снять напряжение и осуществлять контроль над собой представлена в приложении № 9 к настоящему Стандарту.

11.4. Внешний вид работника Учреждения

11.4.1. Работники Учреждения, чья работа непосредственно связана с взаимодействием с заявителями – получателями государственных и муниципальных услуг, должны придерживаться правил фирменного стиля (приложение № 10 к настоящему Стандарту), определенного руководством Учреждения и прописанного в Кодексе этики и служебного поведения работников Учреждения, утвержденного приказом директора от 27 февраля 2014 года № 29.


11.4.2. Основной стандарт одежды для всех работников Учреждения – это профессиональный деловой стиль.

11.4.3. Внешний вид работников основывается на принципе единства общего стиля, способствует укреплению доверия граждан, оказывает влияние на поведение как между работниками Учреждения, так и между работниками Учреждения и заявителями, призван благотворно сказываться на имидже Учреждения в целом.



Образец указателей, оформленных в фирменном стиле





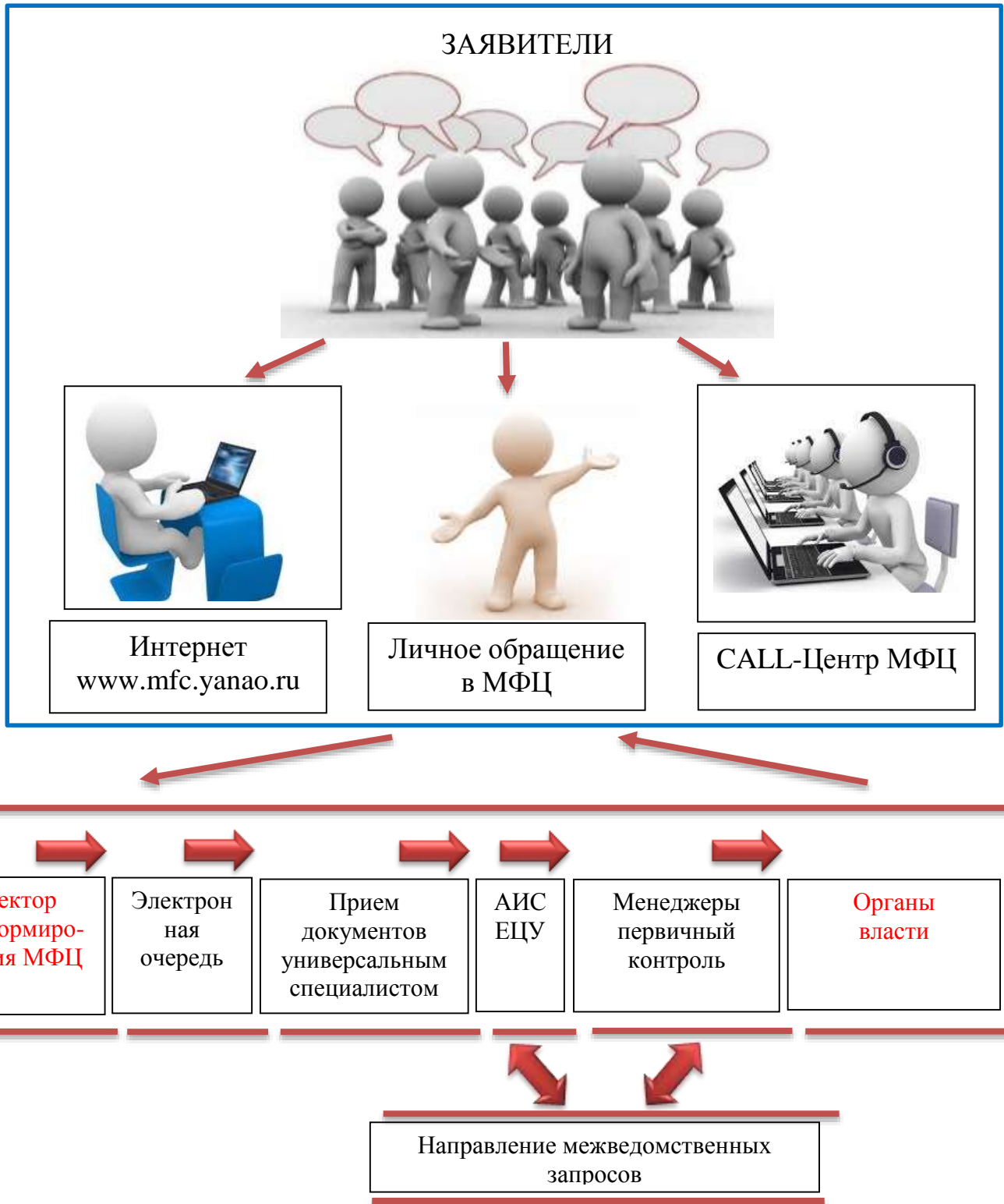
Государственное учреждение
Ямало-Ненецкого автономного округа

**МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Пн	08 ³⁰ • 20 ⁰⁰
Вт	
Ср	
Чт	
Пт	07 ³⁰ • 20 ⁰⁰
Сб	09 ⁰⁰ • 17 ⁰⁰
Вс	ВЫХОДНОЙ


Образец информационной таблички (вывески) с наименованием многофункционального центра и информацией о режиме его работы

Структура обработки обращений заявителей в Учреждении



магнит

34



Государственное учреждение
Ямало-Ненецкого автономного округа

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
предоставления государственных
и муниципальных услуг

Технологический перерыв	15.40-15.55
Обеденный перерыв	17.30-18.00

Обслуживает документовед: **Елескина Маргарита Семеновна**

магнит



Государственное учреждение
Ямало-Ненецкого автономного округа

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
предоставления государственных
и муниципальных услуг

Технологический перерыв	15.40-15.55
Обеденный перерыв	17.30-18.00

Образец информационной таблички для размещения на окне,
где осуществляется прием и выдача документов

Примерный перечень информационного материала

1. Режим работы Учреждения, в том числе филиалов, отделов по организации предоставления услуг, установленный приказом директора Учреждения.
2. Контактные телефоны работников Учреждения, осуществляющих консультационную деятельность по вопросам предоставления государственной или муниципальной услуги.
3. Информация о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.
4. Почтовый адрес, номер телефона контакт-центра, адрес электронной почты Учреждения, адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг, адрес АИС «ИАС МКГУ» (<https://vashkontrol.ru>).
5. Образцы заполнения бланков, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, высшим органом исполнительной власти Ямало-Ненецкого автономного округа или органом местного самоуправления, для представления в Учреждение в целях получения государственной или муниципальной услуги.
6. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре.
7. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг.
8. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг.
9. Размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты.
10. Информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты.
11. Порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров.
12. Ответственность должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.
13. Информация о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

14. Список документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги.

15. Перечень документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца.

16. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги.

17. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги.

18. Иная информация, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

Памятка ведения разговора с заявителями работниками Учреждения

1. При обращении заявителя в Учреждение.

1.1. При ответах на телефонные звонки и при устных обращениях работники Учреждения, в рамках своей компетенции, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

1.2. Приветствуйте заявителя словами «Доброе утро (день, вечер)», в зависимости от времени суток.

1.3. Необходимо представиться, назвав должность и Ф.И.О.

1.4. В ходе разговора следует употреблять слова «Пожалуйста», «Спасибо», после окончания разговора «До свидания».

1.5. Обращайтесь к заявителю на «Вы», направляйте разговор задавая вопросы», не начинайте разговор с заявителем фразами «Нет», регулярно проверяйте, правильно ли вы все поняли.

1.6. Не допускайте фразы, которые действуют на многих людей негативно: «Что надо?», «Что нужно?», «Смотрите сами, вот там все написано», «Не я придумываю правила», «Это не моя вина», «Мы делаем так», «Когда вы успокоитесь, мы сможем обсудить это», необходимо исключить такие фразы как «Это политика нашего Учреждения», «Я не могу нарушить правила». Заявителя не интересуют проблемы и политика нашего Учреждения.

1.7. Не используйте возражения скрытого характера, где имеется частица «но», используйте слова «однако», «дело в том, что...».

1.8. Не используйте ответные критические замечания «Вы не правы.», «Надо было думать, прежде чем...», «Вы говорите глупость» и т.д.

1.9. В случаях появления конфликтного заявителя, работник Учреждения должен вывести его из зоны общения с другим заявителем и только затем приступить к решению вопроса.

1.10. Не старайтесь навязать свое мнение заявителю, не старайтесь изменить мысли собеседника, все это может привести к тому, что заявитель начнет с раздражением отстаивать свою точку зрения.

1.11. Внимательно слушайте, будьте сдержаны, следите за речью, чаще всего люди выговариваются и успокаиваются.

1.12. Не приводите никаких доводов, поскольку в раздраженном состоянии он не готов ни понять вас, ни поверить вам.

1.13. Покажите свое понимание «Я очень хорошо понимаю, что...», «Мне понятно, что...», «Я согласна с тем, что...» и т.д.

1.14. Приложите все усилия, для того, чтобы поскорее уладить возникшее затруднение.

1.15. Сообщите заявителю, когда, в какие сроки и какие меры будут предприняты для разрешения его ситуации.

1.16. Особое значение имеет техника постановки вопросов. Способ постановки вопросов задает ход беседы, и время продолжительности.

2. Ведение разговора по телефону

2.1. Телефонные переговоры являются важным элементом культуры Учреждения.

2.2. Ответы на телефонные звонки должны начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилия, имя, отчество работника, принявшего звонок.

2.3. Время телефонного разговора на ответы заявителям не должно превышать 10 минут.

2.4. Необходимо снять трубку не позже 5-го звонка (приблизительно 20 секунд). Заставлять заявителя ждать ответа дольше недопустимо.

2.5. Не допустимо ведение телефонных переговоров по громкой связи.

2.6. Рядом с телефоном необходимо держать авторучку и бумагу (блокнот, записная книжка, журнал установленного образца и т.д.), чтобы иметь возможность оперативно записать необходимую информацию.

2.7. Ответить на звонок: «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг». Менеджер/администратор: «Людмила. Здравствуйте».

2.8. Попросить заявителя представиться (при необходимости).

2.9. Обращаться к заявителю на «Вы» либо так, как представился заявитель.

2.10. Внимательно выслушать заявителя, не перебивая.

2.11. Говорить с заявителями кратко, конкретно, по существу вопроса. Конфиденциальная информация не должна сообщаться по телефону.

2.12. При невозможности работника Учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован/переведен на другое компетентное лицо Учреждения, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг либо необходимо уточнить информацию у заявителя для осуществления обратной связи при невозможности ответить на вопрос заявителя.

2.13. Уточните, какая проблема возникла у абонента и сообщите, кто может помочь ему. При необходимости, переадресуйте звонок соответствующему специалисту. (Пример: «Я переключу Вас на нашего работника, ее зовут Ирина Михайловна. Она специалист в этой области и сможет Вам помочь», «Этими вопросами занимается Ирина Михайловна. Вы позволите переключить ваш звонок на ее телефон? В случае если связь прервется, ее добавочный телефон 1210»).

2.14. Если позвонивший обратился не по адресу. Не допускайте фразы «Наш отдел не занимается этими вопросами», «Вы обратились не по адресу». Такие фразы звучат грубо и неприемлемы в деловых контактах.

2.15. Если ответственному лицу необходимо отлучиться от рабочего места, то по возможности переадресуйте свои звонки, чтобы абоненты не звонили «в никуда».

2.16. При необходимости сообщите заявителю, какие документы необходимо иметь при себе для оказания государственных и муниципальных услуг.

2.17. При разговоре по телефону высока вероятность того, что информация будет передана ошибочно или не полностью, поэтому в конце разговора необходимо обобщить все данные. Это позволяет убедиться, что обе стороны все поняли одинаково.

2.18. В конце разговора поблагодарите заявителя за обращение и проинформируйте о возможности оценить качество организации предоставления услуг.

1. Рекомендуемый алгоритм ведения разговора по телефону

Начало телефонного разговора	Название организации	Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг.
	Должность, Ф.И.О.	Документовед – Иванова Людмила.
	Приветствие	«Здравствуйте». «Доброе утро». «Добрый день». «Добрый вечер».
	Предложение помочь	«Чем я могу Вам помочь?».
	Попросить заявителя представиться	«Простите, как я могу к Вам обратиться?».

1 ЭТАП. Время, затраченное на «начало телефонного разговора» составляет – 0,5-1 мин.

Выяснение сути вопроса	Внимательно выслушать заявителя, не перебивая. До конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель.
------------------------	--

2 ЭТАП. Время, затраченное на «выяснение сути вопроса» составляет – 1,5-3 мин.

Работа с запросом	Обсуждение сути вопроса, обстоятельств, достижение цели разговора. Предложить оптимальные варианты решения его вопроса. Предложения должны быть аргументированы.	«Вы можете написать заявление». «Вам необходимо предоставить документы» и т.д. (исключать фразы: «Вы должны».
-------------------	--	---

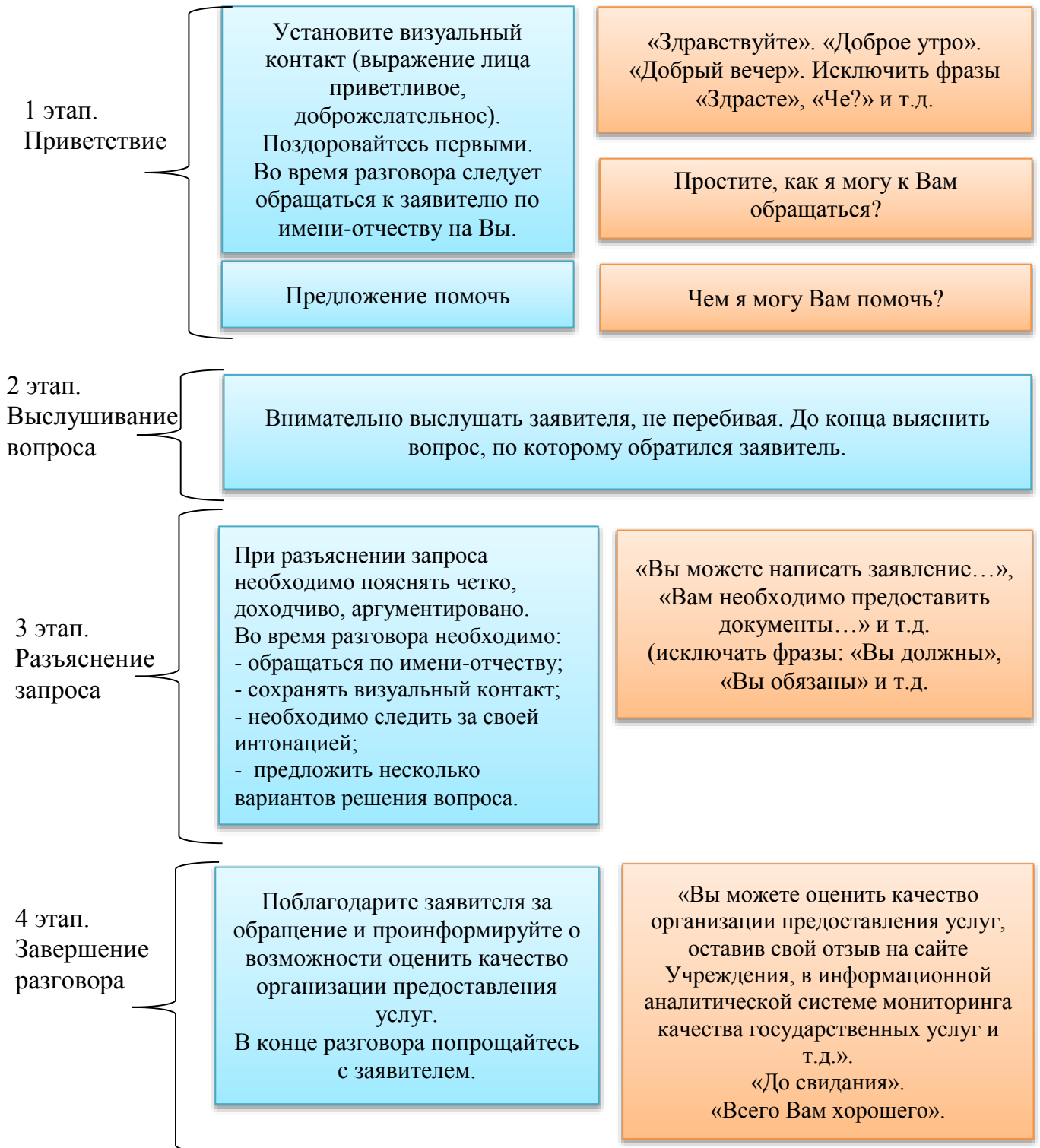
3 ЭТАП. Время, затраченное на «работа с запросом» составляет – 2-5 мин.

Завершение разговора	В конце разговора поблагодарите заявителя за обращение и проинформируйте о возможности оценить качество организации предоставления услуг.	«Вы можете оценить качество организации предоставления услуг, оставив свой отзыв на сайте Учреждения, в информационной аналитической системе мониторинга качества государственных услуг и т.д.». «До свидания». «Всего Вам хорошего». «Спасибо, что позвонили». «Мы обязательно перезвоним Вам...».
----------------------	---	---

4 ЭТАП. Время, затраченное на «завершение разговора» составляет – 0,5-1 мин

Образец алгоритма ведения разговора с заявителями

2. Рекомендуемый алгоритм ведения разговора при личном посещении заявителем Учреждения



Образец алгоритма ведения разговора при личном посещении заявителем Учреждения

Памятка по принимаемым мерам, позволяющим снять напряжение
и осуществлять контроль над собой

1. Меры, позволяющие снять напряжение и осуществлять контроль над собой:

– повышение квалификации, изучение основ управления, организация времени (тайм-менеджмент), планирование своего рабочего дня, все это может способствовать более эффективному распределению нагрузки и быстрому устранению затруднений, возникающих в рабочем процессе;

– воспринимайте проблемы как временное явление. Сохраняйте терпение и уважение к окружающим. Умение скрывать эмоции может способствовать урегулированию конфликтов и нахождению компромисса;

– дышите правильно, используйте несложную дыхательную гимнастику. Упражнение делается прямо стоя, либо прямо сидя. Сделайте вдох через нос, задержите дыхание и сделайте выдох через нос – (например, вдох на пять счётов, задержка дыхания на пять счётов и выдох на пять счётов). Соедините кончики пальцев обеих рук, чтобы уравновесить правое и левое полушария. Продолжительность упражнения – три минуты, один-два раза в день в дальнейшем можно увеличить до 7–11 минут. Если во время упражнения почувствовали себя некомфортно и у Вас появилась тревога, прервите упражнение. Возможно упражнение не получится у вас сразу, для эффективности результата требуется ежедневная тренировка;

– снятие напряжения в основных точках тела. Начните с плавного вращения глазами – дважды в одном направлении, дважды в другом. Зафиксируйте своё внимание на отдаленном предмете, переключите взгляд на предмет, расположенный поблизости. Нахмурьтесь, а потом расслабьтесь. После этого широко зевните несколько раз. Расслабьте шею, сначала покачав головой, а затем покрутите шею из стороны в сторону. Поднимите плечи до уровня ушей и медленно опустите. Расслабьте запястья и поводите ими. Сожмите и разожмите кулаки, расслабляя кисти рук. Сделайте три глубоких вдоха. Затем мягко прогнитесь в позвоночнике вперёд-назад и из стороны в сторону. Напрягите мышцы бедер, икры ног. Покрутите ступнями, чтобы расслабить лодыжки. Сожмите пальцы ног таким образом, чтобы ступни изогнулись вверх, повторите три раза. Закончив упражнение вы можете ощущать легкое покалывание;

– занятия любимым хобби (спорт, йога, вышивание, вязание, танцы, кулинария и т.д.). Это помогает отвлечься от неприятных ситуаций и не заикливаться на мелочах;

– чередование пассивного и активного вариантов отдыха (прогулки на свежем воздухе, чтение, просмотр фильмов, сон);

- умение анализировать и оценивать стрессовые ситуации. Спокойная оценка событий дает возможность не придавать проблемам больше значения, чем они имеют на самом деле;

- откажитесь от вредных привычек. Курение и алкоголь вызывают зависимость и делают человека более ранимым и агрессивным;

- умение концентрироваться и прислушиваться к себе позволит интуитивно находить правильные пути выхода из кризисных обстоятельств.

2. Меры, позволяющие снять острый стресс:

- в острой стрессовой ситуации не принимайте никаких решений;

- сосчитайте до десяти;

- медленно вдохните носом воздух, на некоторое время задержите дыхание, выход осуществляйте постепенно, через нос;

если вы находитесь в помещении:

- выйдите из помещения, постарайтесь остаться один;

- смочите лоб, виски, артерии рук холодной водой;

- переводите взгляд с одного предмета на другой, мысленно описывайте их внешний вид;

- наберите воды в стакан, медленно выпейте ее;

- поставьте ноги на ширину плеч и на выдохе наклонитесь, расслабьте шею, плечи, так чтобы голова и руки свободно свисали к полу. Дышите глубже, следите за своим дыханием. Задержитесь в таком положении 1-2 минуты. Медленно выпрямитесь, действуйте осторожно, чтобы не закружилась голова.

Внешний вид работников Учреждения

Для работников Учреждения, чья деятельность непосредственно связана с взаимодействием с заявителями – получателями государственных и муниципальных услуг, предусмотрены нагрудный знак.

Для женщин:

- шейные платки оранжевого цвета;
- бейдж, оформленный в фирменном стиле.

Для мужчин:

- галстук, гармонирующий с одеждой, оранжевого цвета;
- бейдж, оформленный в фирменном стиле.



Рис. 1. Бейдж в фирменном стиле

Для работников Учреждения, с учетом специфики работы, предусмотрена одежда, приближенная к фирменному стилю.

Деловой костюм (*брючный, с юбкой или платьем*), платье, сарафан без оголенных плеч и глубокого декольте, классического покроя спокойных, однотонных тонов (*черный, синий, темно-синий, серый и другие цвета темных оттенков*), без стилистических элементов (*крупные вышивки, бахрома, стразы, заклепки и т.п.*). Брюки стандартной длины (*не обтягивающие*).

Пиджак, жилет должен гармонировать в тон юбке, брюкам, без видимых различий по цветовой гамме.

МЕНЕДЖЕР ЗА СТОЙКОЙ



МЕНЕДЖЕР В ЗАЛЕ



- шейные платки оранжевого цвета;
- бейдж, оформленный в фирменном стиле;
- деловой костюм классического покроя спокойных и однотонных тонов (*черный, синий, темного-синий, серый и другие цвета темных оттенков*), без стилистических элементов;
- брюки стандартной длины (*не обтягивающие*);
- пиджак должен быть застегнут на все пуговицы;
- допускается ношение строгой блузки с юбкой или брюками без пиджака или жакета, в заправленном виде;
- блузки либо рубашки неярких тонов (*белый, голубой, бежевый и другие цвета светлых, неярких оттенков*), без различимых рисунков, гармонирующие с одеждой с длинными или короткими рукавами не выше чем две четверти;
- пиджак, жилет должен гармонировать в тон юбке, брюкам, без видимых различий по цветовой гамме;
- платье или юбка предпочтительно средней длины классического покроя;
- в холодное время года допускается ношение теплых моделей свитеров, кофт, пуловеров и т.д. без ярких или экстравагантных элементов, отвлекающих внимание;
- чулки и колготы в неяркой цветовой гамме (*черный, телесный, серый и других однотонных оттенков*) с ровной фактурой без орнамента, без выраженного яркого блеска;
- предпочтительно ношение колгот или чулок в течение всего года;
- карманные клапаны на одежде, отутюженные, вынуты наружу;
- туфли классической модели, неярких тонов, гармонирующие с одеждой.



- галстук в оранжевых тонах;
- бейдж, оформленный в фирменном стиле;
- деловой костюм классического покроя спокойных и однотонных тонов (*черный, синий, темно-синий, серый и другие цвета темных оттенков*), без стилистических элементов;
- брюки стандартной длины (*не обтягивающие*);
- пиджак должен быть застегнут на все пуговицы;
- допускается ношение рубашек без пиджака или жакета, в заправленном виде;
- рубашки неярких тонов; (*белый, голубой, бежевый и другие цвета светлых, неярких оттенков*), без различимых рисунков, гармонирующие с одеждой с длинными или короткими рукавами;
- пиджак, жилет должен гармонировать в тон брюкам, без видимых различий по цветовой гамме;
- в холодное время года допускается ношение теплых моделей свитеров, пуловеров без ярких или экстравагантных элементов, отвлекающих внимание;
- заколка для галстука закрепляется между третьей и четвертой пуговицами сверху;
- ботинки, полуботинки, туфли классической модели, неярких тонов, гармонирующие с одеждой, в исправном состоянии и начищены;
- ношение обуви без носок не допускается.