



# **ПРАВИТЕЛЬСТВО ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 16 мая 2024 г. № 51-4**

### **Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики**

В соответствии с абзацем вторым пункта 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, руководствуясь статьями 72, 73 Конституции Донецкой Народной Республики, частями 1, 2 статьи 15 Закона Донецкой Народной Республики от 29 сентября 2023 года № 1-РЗ «О Правительстве Донецкой Народной Республики», Правительство Донецкой Народной Республики

#### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики (прилагается).

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Донецкой Народной Республики Зверкова Владимира Игоревича.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Врио Председателя Правительства**

**А.Г. Чертков**

УТВЕРЖДЕН

Постановлением Правительства  
Донецкой Народной Республики  
от 16 мая 2024 г. № 51-4

**Стандарт  
обслуживания заявителей в многофункциональных центрах  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
Донецкой Народной Республики**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики (далее – Стандарт) устанавливает порядок и основные требования к обслуживанию заявителей, обратившихся за предоставлением государственных и муниципальных услуг в структурные подразделения Государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики» (далее – МФЦ).

2. Настоящий Стандарт разработан в целях повышения степени удовлетворенности заявителей за счет улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

3. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах», Указом Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 года № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением 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», Законом Донецкой Народной Республики от 29 сентября 2023 года № 8-РЗ

«О полномочиях органов государственной власти Донецкой Народной Республики по организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте:

а) автоматизированная информационная система многофункционального центра – система, обеспечивающая прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в уполномоченном многофункциональном центре, в любом из иных многофункциональных центров или в любой из привлекаемых организаций (далее – АИС МФЦ);

б) единая система идентификации и аутентификации – федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА);

в) единый 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 (далее – ЕПГУ);

г) заявитель – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, обратившийся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

д) информирование – предоставление общей информации о порядке предоставления услуг в МФЦ, о порядке взаимодействия МФЦ и заявителей без проверки документов заявителя на соответствие требованиям нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуг;

е) консультирование – разъяснение заявителю порядка предоставления услуги посредством МФЦ с проверкой документов заявителя на соответствие требованиям нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуги, установлением категории заявителя и фиксацией оказанной консультации в автоматизированной информационной системе МФЦ;

ж) услуга – государственная или муниципальная услуга, предоставление которой осуществляется в МФЦ;

з) электронная система управления очередью (далее – электронная очередь) – программно-аппаратный комплекс, позволяющий формализовать

и оптимизировать управление потоком заявителей в филиалах МФЦ.

5. Настоящий Стандарт включает перечень требований к обслуживанию заявителей при предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, консультаций и иного обслуживания, обязательных для исполнения сотрудниками МФЦ и установленных в интересах заявителей.

6. Положения настоящего Стандарта являются обязательными для соблюдения всеми сотрудниками МФЦ, осуществляющими обслуживание заявителей и их уполномоченных представителей.

7. Настоящий Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения на сайте МФЦ в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт МФЦ), в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими его доступность.

## **II. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг в МФЦ**

8. Предоставление государственных и муниципальных услуг через МФЦ осуществляется в соответствии с административными регламентами, разработанными и утвержденными в порядке, установленном федеральным законодательством и законодательством Донецкой Народной Республики.

9. Обслуживание заявителей осуществляется в соответствии с установленным в МФЦ графиком приема заявителей.

10. Прием заявителей для подачи документов на предоставление услуг и получения результатов услуг осуществляется в окнах приема и выдачи документов:

а) в одном окне приема документов осуществляется обслуживание одного заявителя по одному талону электронной очереди;

б) допускается одновременное присутствие в окне приема и выдачи документов двух и более заявителей в случае, если их участие необходимо для совершения административных процедур в соответствии с законодательством, регламентирующим предоставление услуг;

в) допускается одновременное нахождение в окне приема и выдачи документов заявителя и одного сопровождающего в случае, если заявитель имеет стойкие расстройства зрения, слуха или самостоятельного передвижения.

11. Рассмотрение запросов заявителей и прилагаемых к ним документов, а также формирование результата предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется органами, уполномоченными на предоставление услуги, если иное не предусмотрено соглашением

о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим услугу.

12. Направление межведомственных запросов осуществляется в порядке, установленном в соглашении между МФЦ и органом, предоставляющим услугу.

13. Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется с помощью программного обеспечения АИС МФЦ.

14. По итогам приема запросов заявителю выдается выписка из электронного журнала регистрации обращений, сформированная в АИС МФЦ, которая содержит описание документов, предоставленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления услуги, Ф.И.О. и подписи заявителя и сотрудника МФЦ, принявшего документы.

15. В случае, если органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, нарушен срок предоставления услуги, МФЦ направляет в орган предоставления услуги соответствующий запрос.

16. Сотрудник МФЦ обязан проинформировать заявителя о возможности получения услуг в электронном виде с помощью ЕПГУ.

17. Сотрудник МФЦ обязан информировать о возможности получения дополнительных (сопутствующих) услуг (при наличии), в том числе услуг, предоставляемых на платной основе (при наличии).

18. МФЦ по запросу заявителя может обеспечивать выезд сотрудника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления услуг, а также доставку результатов предоставления услуг, в том числе за плату.

19. Порядок исчисления платы за выезд сотрудника многофункционального центра к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда сотрудника многофункционального центра осуществляется бесплатно, утверждается нормативным правовым актом Правительства Донецкой Народной Республики.

### **III. Общие требования к сотруднику МФЦ при взаимодействии с заявителем**

20. Сотрудник МФЦ при взаимодействии с заявителем обязан:

а) вежливо и доброжелательно приветствовать заявителя первым, внимательно выслушать заявителя, обращаться к заявителю только на «Вы», если известно имя (имя и отчество) заявителя, использовать его в качестве обращения;

б) проявлять корректность, вежливость и доброжелательность

по отношению к заявителю на протяжении всего процесса взаимодействия;

в) избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МФЦ или авторитету органов государственной власти, организаций, предоставляющих услуги;

г) воздерживаться от негативных (отрицательных) форм ответов, таких как *«нельзя»*, *«нет»*, *«никогда»*;

д) не употреблять выражения *«Я не знаю...»*, *«Мне не известно...»*. Их следует заменять фразами *«Разрешите, я уточню эту информацию»*, *«Не могли бы Вы подождать, я...»*;

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

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

з) в случае, если допущена ошибка, признать это и принести извинения, если ошибка допущена коллегами, извинится за коллег (*«Прошу извинить за допущенную ошибку»*, *«Приношу искренние извинения за причиненные Вам неудобства»*);

и) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне;

к) исключать действия, связанные с влиянием личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению им должностных обязанностей;

л) противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

м) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, отдельным гражданам;

н) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов Российской Федерации и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий.

21. Сотруднику МФЦ при взаимодействии с заявителем не допускается:

а) проявление грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие корректному взаимодействию при предоставлении услуг;

б) любые виды высказываний и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических и религиозных предпочтений;

в) высказывания или комментарии, касающиеся действий органов государственной власти, учреждений и организаций, предоставляющих услуги;

г) прием пищи, разговоры по телефону или с другими сотрудниками МФЦ по личным вопросам.

22. Внешний вид сотрудников МФЦ должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличает официальность, сдержанность, аккуратность. Рекомендуются блузка или рубашка белого цвета без дополнительных декоративных элементов, юбка или брюки черного, или темного цвета, шейный платок или галстук в фирменном стиле «Мои Документы». Наличие бейджа с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) сотрудника МФЦ является обязательным.

23. Сотрудник МФЦ не обслуживает заявителя в случае наличия у него признаков опьянения, оскорбляющего человеческое достоинство и общественную нравственность, либо проявляющего агрессию и угрожающего своим поведением общественному порядку и безопасности, и, при необходимости, вызывает сотрудника полиции для принятия мер в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **IV. Общие требования к сотруднику МФЦ при взаимодействии с заявителем в секторе (зоне) информирования МФЦ**

24. Первичный контакт с заявителем, обратившимся в МФЦ, осуществляет сотрудник МФЦ, находящийся в секторе (зоне) информирования и ожидания на специально оборудованном рабочем месте (далее – администратор МФЦ).

25. Администратор МФЦ:

а) оказывает помощь заявителю в получении талона электронной очереди;

б) информирует заявителя о возможности получить талон предварительной записи и при необходимости осуществляет его выдачу;

г) информирует заявителя о порядке предоставления услуг посредством МФЦ, а также о требованиях к предоставлению услуг, установленных административными регламентами предоставления услуг с целью минимизации количества обращений заявителей в окна приема с документами, не соответствующими указанным требованиям;

д) уточняет у заявителя наличие документа, удостоверяющего личность, документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

е) уточняет у заявителя наличие платежного документа, подтверждающего оплату государственной пошлины или внесение платы за предоставление услуги, а случае его отсутствия предлагает заявителю произвести оплату в платежных терминалах, расположенных в МФЦ (при наличии);

ж) предлагает заявителю проверить комплектность документов, необходимых для предоставления услуги;

з) информирует заявителя о возможности получить услугу в электронном виде через ЕПГУ (<https://www.gosuslugi.ru>);

и) предлагает заявителю получить логин и пароль для доступа к ЕСИА, в случае его отсутствия.

## **V. Общие требования по работе электронной очереди**

26. Обслуживание заявителей в МФЦ осуществляется в порядке живой очереди, за исключением лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание, с возможностью предварительной записи. Категории лиц, обслуживание которых осуществляется вне очереди, указаны в пункте 75 настоящего Стандарта.

27. Управление очередью в МФЦ осуществляется посредством электронной очереди.

28. Порядок обслуживания заявителей посредством электронной очереди предусматривает следующие этапы:

- а) выбор заявителем цели визита;
- б) получение талона с индивидуальным номером;
- в) передача идентификатора талона и номера окна обслуживания на информационное табло в секторе информирования и ожидания;
- г) вызов зарегистрированного в очереди заявителя в соответствии с номером талона;
- д) звуковое оповещение заявителя;
- е) отображение на электронном табло, размещенном в зоне обслуживания, номера талона вызванного заявителя;
- ж) завершение работы по обслуживанию заявителя, получившего талон.

29. Время ожидания сотрудником МФЦ очередного заявителя при вызове через систему голосового оповещения электронной очереди составляет 2 минуты, затем следует повторный вызов (повторный вызов может осуществляться не более 2-х раз с интервалом не более 30 секунд). В случае, если заявитель, талон которого был вызван через систему голосового оповещения, не явился к окну приема в течение 1 минуты с момента второго повторного вызова, вызывается следующий заявитель. Общее время ожидания заявителя после первого вызова не должно превышать 4 минуты. Для обращения в окно приема заявителю, пропустившему вызов, необходимо взять новый талон.

30. В случае оставления заявителем окна приема для решения вопросов, не связанных с получением услуги (результата предоставления услуги), на срок более 10 минут, сотрудник МФЦ завершает обслуживание указанного талона и осуществляет вызов следующего заявителя.



31. В случае оставления заявителем окна приема по уважительной причине (например, плохое самочувствие) сотрудник МФЦ откладывает (приостанавливает) обслуживание заявителя не более чем на 30 минут.

32. Одновременное обслуживание заявителя в разных окнах приема и выдачи документов не допускается.

33. Выдача талонов электронной очереди на прием запросов заявителей о предоставлении услуг завершается за 30 минут до окончания рабочего времени в соответствии с установленным в МФЦ графиком приема заявителей.

34. Выдача талонов на выдачу документов, являющихся результатом услуг, заканчивается за 15 минут до конца рабочего времени.

35. Заявители, получившие талон электронной очереди, принимаются в день обращения в обязательном порядке.

36. 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, сотрудник МФЦ обязан пригласить заявителя на прием.

## **VI. Общие требования к организации предварительной записи**

37. Обращение заявителей в МФЦ для предоставления услуги осуществляется в том числе по предварительной записи, за исключением выдачи результата предоставления услуги, информирования и консультирования по вопросам предоставления услуг.

38. Предварительная запись в МФЦ осуществляется:

- а) по телефону Контакт-центра МФЦ (при обеспечении технической возможности);
- б) посредством сайта МФЦ (при обеспечении технической возможности);
- в) при личном обращении в МФЦ.

39. Активация талона предварительной записи осуществляется через терминал электронной очереди посредством ввода PIN кода предварительной записи не позднее, чем за 10 минут до назначенного времени приема.

40. Предварительная запись аннулируется в случаях:

- а) неявки заявителя за 10 минут до назначенного времени приема;
- б) создания предварительной записи в разные структурные подразделения МФЦ в один день на одно время или с разницей времени менее 60 минут;
- в) данные обратившегося лица, не соответствуют персональным данным заявителя или его представителя указанным при предварительной записи;

г) представитель не представил документ, подтверждающий полномочия заявителя;

д) количество обращений на подачу документов или получение результата не соответствует заявленному количеству в осуществленной записи;

е) заявитель обратился за предоставлением услуг одновременно в несколько окон приема по разным осуществленным записям;

ж) получаемая услуга не соответствует выбранной при предварительной записи. Замена услуги не допускается.

41. Талон электронной очереди после аннулирования предварительной записи доступен для его получения в установленном настоящим Стандартом порядке.

42. В случае наличия оснований для отказа в обслуживании по предварительной записи посетитель вправе получить услугу на общих основаниях или путем осуществления повторной предварительной записи.

43. Информация о способах предварительной записи размещается на сайте МФЦ.

## **VII. Общие требования к организации приема документов и выдачи результатов предоставления услуг в окне МФЦ**

44. Прием заявителя и выдача результата предоставления услуги осуществляется в зоне обслуживания заявителей в окнах приема и выдачи документов.

45. Перечень документов, необходимых для предоставления услуг, при приеме заявителя, а также порядок выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуг, иных административных процедур, выполняемых сотрудниками МФЦ, определяется административными регламентами предоставления услуг, иными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление услуг.

46. При взаимодействии с заявителем при приеме документов и выдаче результатов услуги сотрудник МФЦ устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

47. Для удостоверения личности заявителя сотрудник МФЦ устанавливает:

а) тождественность заявителя фотографии, содержащейся в предъявленном им паспорте гражданина Российской Федерации, ином документе, удостоверяющем личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) действительность предъявленного паспорта гражданина Российской Федерации, срок действия паспорта гражданина Российской Федерации, срок действия иного документа, удостоверяющего личность (если такой срок указан в документе).

48. При обращении в МФЦ представителя заявителя сотрудник, осуществляющий прием документов, необходимых для предоставления услуг, сотрудник, осуществляющий выдачу документов, являющихся результатами предоставления услуг, устанавливает полномочие представителя заявителя на основании предъявленных им оригиналов документов, подтверждающих в установленном порядке его полномочие.

49. Сотрудник окна приема МФЦ:

а) принимает заявления (запросы) и документы, необходимые для предоставления услуги;

б) проверяет комплектность документов, необходимых для предоставления услуги;

в) уведомляет заявителя о несоответствии представленных им документов перечню документов, необходимых и обязательных для предоставления услуги, либо о несоответствии предоставленных документов требованиям, предъявляемым органом, предоставляющим услугу, к таким документам;

г) получает от заявителя необходимую контактную информацию с целью дальнейшего взаимодействия в процессе предоставления услуг и организации выдачи результата услуги;

д) предлагает заявителю проверить правильность сведений, указанных в заявлении (запросе) о предоставлении услуги, перед его подписанием;

е) регистрирует заявления (запросы) в день обращения заявителя и в присутствии заявителя, если иное не предусмотрено действующим законодательством, в АИС МФЦ, иных системах, обеспечивающих предоставление услуг в МФЦ;

ж) выдает заявителю расписку о приеме документов.

50. Сотрудник окна выдачи МФЦ:

а) предлагает заявителю оценить качество предоставленной услуги (при наличии такого сервиса);

б) выдает документы, являющиеся результатом предоставления услуги и иные документы, подлежащие выдаче заявителю.

51. Сотрудник МФЦ не осуществляет прием заявлений и документов, необходимых для предоставления услуг, а также выдачу документов, являющихся результатами предоставления услуг, в следующих случаях:

а) если не установлена личность лица, обратившегося в окно приема и выдачи документов, в том числе не предъявлен паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, или заявитель

отказался предъявить такой документ;

б) предъявления заявителем паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, с истекшим сроком действия;

в) предъявления заявителем недействительного паспорта гражданина Российской Федерации;

г) непредставления представителем заявителя документов, подтверждающих в установленном порядке его полномочие.

### **VIII. Общие требования к организации обслуживания заявителей в секторе пользовательского сопровождения**

52. В целях организации предоставления услуги по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме, в том числе посредством АИС МФЦ, и получения результатов предоставления услуг в помещении МФЦ обеспечивается функционирование сектора пользовательского сопровождения.

53. Рабочие места сектора пользовательского сопровождения оборудуются персональными компьютерами с доступом к ЕПГУ, официальным сайтам органов государственной власти, иным информационным ресурсам для получения услуг в электронной форме.

54. В секторе пользовательского сопровождения обеспечивается возможность печати и сканирования документов заявителей, необходимых для получения услуг в электронной форме, а также документов, направленных заявителю по результатам предоставления услуг в электронной форме.

55. Плата за предоставление заявителям рабочих мест сектора пользовательского сопровождения в целях получения услуг в электронной форме, а также за предоставление консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг и получении документов, направленных заявителю по результатам предоставления услуг в электронной форме, не взимается.

56. При получении услуг в электронной форме сотрудник МФЦ оказывает заявителям консультационную поддержку по следующим вопросам:

а) определение информационного ресурса, на котором доступно получение требуемой услуги;

б) поиск услуги на информационном ресурсе;

в) порядок заполнения формы запроса о предоставлении услуги;

г) перечень документов, необходимых для получения услуги;

д) получение документов и (или) информации, направленных в личный кабинет заявителя на ЕПГУ, ином информационном ресурсе, по результатам предоставления услуги;

е) помощь в сканировании и печати документов, указанных в пункте 54 настоящего Стандарта.

57. В ходе оказания консультационной поддержки заявителя сотрудником МФЦ не допускается выполнение каких-либо действий в личном кабинете заявителя на ЕПГУ или на ином информационном ресурсе.

58. Сотрудники МФЦ обязаны осуществлять мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных заявителя при получении услуг в электронной форме на рабочих местах сектора пользовательского сопровождения, в том числе обеспечивать автоматическое удаление электронных образов документов заявителя, автоматический выход из личного кабинета заявителя на ЕПГУ ином информационном ресурсе по окончании сеанса обслуживания.

59. Обращения заявителей за получением услуг в секторе пользовательского сопровождения фиксируются сотрудником МФЦ в Журнале учета оказания услуг в электронном виде (далее – Журнал), о чем заявитель оставляет в Журнале свою подпись. Сотрудник МФЦ дублирует услугу в АИС МФЦ.

## **IX. Общие требования к организации консультирования заявителей**

60. Консультирование заявителей осуществляется в окне приема документов МФЦ.

61. Сотрудник МФЦ консультирует заявителя в пределах полномочий, установленных для сотрудников МФЦ административными регламентами предоставления услуг (иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг), а именно:

а) предоставляет достаточную, достоверную и актуальную информацию об услугах;

б) разъясняет заявителю порядок предоставления услуги (наименование органа государственной власти, принимающего решение, категории заявителей, форму результата предоставления услуги, срок предоставления услуги);

в) проверяет комплектность (достаточность) представленных заявителем документов;

г) проверяет наличие в документах сведений, необходимых для предоставления услуги;

д) выявляет в документах не удостоверенные исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

е) разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в документах, и предлагает принять меры по их устранению;

ж) указывает заявителю на наличие оснований для отказа в приеме документов либо предоставлении услуги;

з) разъясняет порядок и срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуги.

62. В ходе консультирования не допускается комментирование сотрудником МФЦ:

- а) решений органов, предоставляющих услугу о предоставлении либо об отказе в предоставлении услуги;
- б) нарушений органами, предоставляющими услугу сроков предоставления услуг;
- в) порядка предоставления услуг, предоставление которых в МФЦ не организовано.

63. При консультировании сотрудники МФЦ не осуществляют юридическую (правовую) экспертизу представленных документов, а также иные функции, отнесенные к компетенции органов и организаций, предоставляющих услуги.

## **Х. Общие требования к информированию заявителей**

64. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

- а) посредством размещения информации в средствах массовой информации, на информационных стендах и телетрансляции в секторе информирования и ожидания в помещениях МФЦ;
- б) посредством телефонной связи по многоканальному телефону Контакт-центра;
- в) администратором при личном обращении заявителя в МФЦ.

65. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- а) перечень услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
- б) режим работы и адреса МФЦ, время приема документов и выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуг;
- в) стадия (ход) исполнения запроса о предоставлении услуги, в том числе готовность и поступление в МФЦ результата предоставления услуги;
- г) наименование, место нахождения, график работы, контактные телефоны органов государственной власти, организаций, участвующих в предоставлении услуг;
- д) категории заявителей, имеющих право на предоставление государственных и муниципальных услуг;
- е) перечень документов, необходимых для предоставления услуг;
- ж) результаты предоставления услуг;
- з) сроки предоставления услуг;
- и) основания для отказа в приеме документов и для отказа в предоставлении услуг;
- к) общая информация о размерах государственной пошлины, иных платежей, установленных нормативными правовыми актами, уплачиваемых заявителем при получении услуг и о порядке их уплаты;

л) о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления услуг;

м) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых органами власти в ходе предоставления услуг.

66. Основными принципами информирования заявителей являются: актуальность, достоверность, четкость в изложении, полнота и доступность информации, наглядность форм предоставляемой информации.

67. Если заявителем запрашивается информация об услуге, предоставление которой в МФЦ не организовано, заявителю рекомендуется обратиться к ЕПГУ с целью определения органа государственной власти, организации, предоставляющей интересующую заявителя услугу.

68. При предоставлении сотрудником Контакт-центра информации о порядке предоставления интересующей заявителя услуги, сотрудник Контакт-центра обращает внимание заявителя, что перечень документов, необходимый для предоставления услуги, может быть изменен в зависимости от конкретной ситуации заявителя и по результатам проверки представленных заявителем непосредственно в МФЦ документов.

69. Сотрудник Контакт-центра информирует заявителя, что прием в МФЦ осуществляется только при предъявлении заявителем паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность.

## **XI. Общие требования к обслуживанию заявителей сотрудниками Контакт-центра МФЦ**

70. Сотрудник Контакт-центра при общении с заявителем должен соблюдать следующие правила:

а) лично начинать разговор с приветствия, представляя себя и сокращенное название организации, используя следующую фразу: *«Доброе утро (день)! Центр «Мои Документы». Меня зовут (имя специалиста), чем я могу Вам помочь?»*;

б) необходимо уточнить у заявителя, как можно к нему обращаться;

в) говорить кратко, конкретно и по существу;

г) следить за скоростью своей речи, подстраиваться под темп и скорость речи заявителя, четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал;

д) во избежание недопонимания переспросить заявителя, если оператор не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, используя фразу: *«Я Вас правильно понял, вы имеете ввиду...?»*;

е) если слышать заявителя мешает плохое качество связи, в вежливой и доброжелательной форме необходимо предложить ему повторить звонок: *«Извините, Вас плохо слышно, перезвоните, пожалуйста!»* или в случае

минимальной загруженности линии перезвонить заявителю самостоятельно, предупредив его: *«Извините, Вас плохо слышно, ожидайте, пожалуйста, я сейчас Вам перезвоню!»*;

ж) слушать заявителя необходимо внимательно, не перебивая его и не отвлекаясь. Во время разговора необходимо поддерживать контакт с заявителем, используя такие слова, как: *«так», «понятно», «да», «хорошо»*. Если заявитель перебивает, не нужно пытаться говорить одновременно с ним. Необходимо терпеливо выслушать его и продолжить свой ответ;

з) необходимо отвечать на все вопросы заявителя, относящиеся к компетенции МФЦ, четко в рамках заданного заявителем вопроса, не разглашать заявителю дополнительную информацию, относящуюся к внутренней организационной деятельности подразделений МФЦ (например, рассказывать о маршруте курьеров МФЦ), не давать заявителю дополнительно советы и рекомендации, не высказывать свое личное мнение в отношении порядка подачи документов и т.п.;

и) если вопросы заявителя не относятся к компетенции МФЦ, сотрудник должен вежливо сообщить об этом заявителю, дать рекомендации куда заявитель может обратиться, и по возможности сообщить контактные данные (адрес, телефоны);

к) если на момент разговора с заявителем сотрудник не владеет достаточной информацией или сомневается в допустимых границах ее изложения, необходимо извиниться и попросить заявителя подождать, используя фразу: *«Я сейчас уточню информацию, пожалуйста, оставайтесь на линии!»*, проконсультироваться с иным компетентным лицом. При возврате к разговору с заявителем обязательно необходимо поблагодарить его за ожидание, используя фразы: *«Спасибо за ожидание»* или *«Благодарю за ожидание, я уточнил(а) информацию»*. Если консультация требует длительного времени, уточнить контактный телефон заявителя и перезвонить ему после выяснения интересующей заявителя информации. Необходимо соблюдать обещания и перезванивать заявителю в оговоренное ранее время;

л) при осуществлении телефонных разговоров с заявителем недопустимо использовать фразы-раздражители: *«Что у Вас случилось?»*, *«Что Вас не устраивает?»*, *«Какие у Вас проблемы?»*, а также говорить: *«Вас беспокоит...»* или *«Вас тревожит...»*, чтобы не формировать у заявителя нежелательное отношение к звонку, их можно заменить фразами: *«Чем могу Вам помочь?»*, *«Расскажите, пожалуйста, ситуацию подробнее, чтобы я мог (могла) помочь в ее решении...»*;

м) недопустимо беседовать с заявителем по телефону, параллельно разговаривая с коллегами;

н) недопустимо игнорировать вопросы заявителя, перенаправляя его для консультации на интернет-сайт, или предложив ознакомиться с печатными рекламными материалами, если они входят в компетенцию МФЦ;

о) недопустимо употреблять пищу, зевать при разговоре с заявителем;

п) недопустимо осуществлять звонки личного характера с рабочего телефона;



р) при обращении заявителя с просьбой о предварительной записи на получение услуги сотрудник, совершив действия по записи, должен повторить день и время, номер талона, МФЦ, в которое осуществлена запись, предупредить, что рекомендуется подойти в МФЦ за 10 минут до указанного времени и ожидать вызова данного талона, а также попросить заявителя проинформировать МФЦ по номеру телефона центра, если он по какой-либо причине не сможет прийти за услугой в установленное время;

с) при завершении телефонного разговора сотрудник уточняет у заявителя: *«У Вас остались еще вопросы?»*. При наличии вопросов у заявителя отвечает на них, затем благодарит заявителя за звонок словами: *«Спасибо за обращение»*, вежливо прощается с заявителем, приглашает прийти в МФЦ снова (*«До свидания, приходите, будем рады Вам помочь»*) и кладет трубку после того, как это сделает заявитель.

71. Если заявитель выражается нецензурно и грубо в адрес сотрудника или в адрес МФЦ, а также в адрес других сотрудников МФЦ, оскорбляет, сотруднику следует вежливо сказать заявителю при первой возникшей паузе: *«К сожалению, в таком тоне разговор продолжаться не может, я буду вынужден(а) прекратить разговор»*. Если заявитель прекратил грубо выражаться, сотрудник МФЦ продолжает разговор с заявителем.

72. Если заявитель продолжает грубо выражаться, сотрудник МФЦ еще раз повторяет: *«К сожалению, наш разговор носит неконструктивный характер, я вынужден(а) прекратить разговор. Всего доброго. До свидания»* и завершить разговор, нажав на клавишу сброса звонка.

73. Если заявитель обратился с проблемной ситуацией, решение которой требует участия непосредственно руководителя центра, сотрудник приносит свои извинения за доставленные заявителю неудобства, просит заявителя оставить контактные данные и передает информацию руководителю МФЦ.

74. Если заявитель обратился с жалобой на качество предоставленной услуги, на нарушение стандарта обслуживания заявителей сотрудниками МФЦ, сотрудник уведомляет заявителя о том, что оставить обращение он может непосредственно в МФЦ, а также на официальном сайте.

## **ХII. Внеочередное обслуживание отдельных категорий заявителей**

75. В МФЦ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации правом внеочередного обслуживания в МФЦ обладают следующие категории граждан:

- а) инвалиды Великой Отечественной войны;
- б) участники Великой Отечественной войны;
- в) инвалиды I и II групп;
- г) дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей.

76. К лицу, сопровождающему ребенка-инвалида, может относиться любое

лицо, оказывающее ребенку-инвалиду помощь, в том числе в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в МФЦ, в частности с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников МФЦ; помогающее ребенку-инвалиду с нарушениями зрения ориентироваться в пространстве; содействующее ребенку-инвалиду при входе в МФЦ и выходе из него.

77. Приоритетным правом обслуживания при личном обращении в МФЦ обладают заявители с детьми до года при предъявлении документа, подтверждающего возраст ребенка, а также при условии, что предоставление услуги будет осуществляться непосредственно в отношении данного ребенка, а не в отношении матери, отца ребенка и (или) иного родственного лица ребенка.

78. Приоритетным правом обслуживания при обращении в МФЦ обладают заявители с детьми до 6 месяцев вне зависимости от местонахождения ребенка в момент обращения заявителя (законного представителя) в МФЦ при предъявлении документа, подтверждающего возраст ребенка, а также при условии, что предоставление услуги будет осуществляться непосредственно в отношении оформления личных документов на ребенка, не достигшего возраста 6 месяцев, а не в отношении матери, отца ребенка и (или) иного родственного лица ребенка.