

УТВЕРЖДЕНО
Приказом МАУ «МФЦ»
города Оленегорска
от «_____» _____ 2016 г.

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в
Муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»
муниципального образования город Оленегорск
с подведомственной территорией

г. Оленегорск
2016 г.

I. Общие положения

1. Настоящий стандарт обслуживания заявителей (далее - Стандарт) в Муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией (далее - МАУ «МФЦ») разработан в целях обеспечения соблюдения требований:

- удобства и комфорта получателей услуг при обращении в МАУ «МФЦ» и улучшения условий труда работников Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией;

- профессионального обслуживания, которое обязательно к применению каждым сотрудником МАУ «МФЦ»;

- установленного порядка обжалования действия (бездействия) сотрудников МАУ «МФЦ», должностных лиц и решений, принимаемых в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МАУ «МФЦ» с запросом (устной, письменной или электронной форме) о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Стандарт обслуживания разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», учитывает передовые практики деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и направлен на повышение качества, культуры и эффективности обслуживания заявителей.

Предоставление услуг осуществляется в соответствии с действующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления услуг населению.

Настоящий Стандарт обслуживания заявителей в Муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией включает в себя:

- стандарт комфортности;
- стандарт профессионального обслуживания;
- порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Стандарт обслуживания заявителей в МАУ «МФЦ» (далее Стандарт) является нормативным документом учреждения, устанавливающим основные принципы, правила, требования, нормы, характеристики, касающиеся обслуживания граждан и представителей юридических лиц (далее заявители) при их обращении в Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией (МАУ «МФЦ»).

3. Стандарт является обязательным для всех работников МАУ «МФЦ», занятых обслуживанием заявителей при обращении их в многофункциональный центр за получением государственных и муниципальных услуг.

II. Стандарт комфортности Требования к размещению МАУ «МФЦ»

1. Остановки общественного транспорта располагаются в пешеходной доступности от МФЦ;
2. Помещение для приема заявителей размещается на первом этаже здания;
3. Центральный вход в здание МФЦ оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:
 - полное и сокращенное наименование учреждения;
 - место нахождения;
 - режим работы.
4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Требования к парковочным местам

5. На территории, прилегающей к МАУ «МФЦ», оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе не менее 2 (двух) - для транспортных средств инвалидов.
6. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Оформление входа в здание

7. Помещение многофункционального центра имеет отдельный вход и запасной пожарный выход.
8. Для организации свободного доступа в здание МАУ «МФЦ» маломобильных групп населения, в том числе для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, предусмотрены: пандус, перила, вход в клиентский зал с поверхности земли.
9. Информационная табличка (вывеска) размещается рядом с входом в помещение многофункционального центра, в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.
10. Фасад здания (строения) оборудован осветительными приборами, которые позволяют в течение рабочего времени МАУ «МФЦ» ознакомиться с информационными табличками.

Требования к помещению МАУ «МФЦ»

11. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. Вход и выход из помещений оборудован соответствующими указателями. В местах предоставления услуг на видном месте размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.
12. Помещение МАУ «МФЦ» оборудовано:
 - системой вентиляции и кондиционирования воздуха;
 - противопожарной системой;
 - средствами порошкового пожаротушения;
 - системой охраны;
 - системой видеонаблюдения с возможностью видеозаписи.

13. В помещении МАУ «МФЦ» предусмотрено место для хранения верхней одежды посетителей, отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.

14. Помещение МАУ «МФЦ» состоит из нескольких функциональных секторов:

- сектор информирования;
- сектор ожидания;
- сектор приема заявителей.

4.1 Требования к сектору информирования

15. Сектор информирования граждан располагается в непосредственной близости от сектора ожидания.

16. Места в секторе информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, включает в себя информационные стенды, информационные перекидные системы, содержащие информацию о государственных и муниципальных услугах, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МАУ «МФЦ»;

- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, сотрудников МАУ «МФЦ»;

- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, специалистов МАУ «МФЦ», за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения специалистами МАУ «МФЦ» обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

- иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг.

17. В секторе информирования располагается сотрудник МАУ «МФЦ», который осуществляет организационную и консультационную помощь гражданам и организациям, обратившимся в многофункциональный центр для получения государственных и муниципальных услуг (администратор).

18. В секторе информирования находится книга жалоб и предложений.

4.2. Требования к сектору ожидания

19. Сектор ожидания обеспечен естественным и искусственным освещением, окна оборудованы регулируемыми устройствами типа: жалюзи, занавесей и др.

20. Сектор ожидания оборудован стульями, столами (стойками), электронной системой управления очередью.

Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании МАУ «МФЦ».

21. Электронная система управления очередью предназначена для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных

условий ожидания.

22. Заявитель может самостоятельно осуществлять запись в электронную очередь, а также с помощью администратора МАУ «МФЦ».

Система электронного управления очередью обеспечивает:

- а) регистрацию заявителя в очереди;
- б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- в) возможность отображения статуса очереди;
- г) возможность автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную очередь между специалистами МАУ «МФЦ»;
- д) формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др.

Электронная система управления очередью включает:

- большие настенные дисплеи, монтируемые на стену или подвешиваемые к потолку;
- малые дисплеи, монтируемые на каждом рабочем месте специалиста МАУ «МФЦ», принимающего посетителей;
- корпус для сенсорного экрана, компьютера и принтера, печатающего талоны;
- сенсорный экран;
- звуковые колонки с усилителем;
- компьютерную программу обслуживания очереди.

23. Электронная система управления функционирует в течение всего времени приема граждан и исключает возможность ее произвольного отключения сотрудниками МАУ «МФЦ».

24. В секторе ожидания установлена система звукового информирования, которая может также применяться для информирования престарелых и слабовидящих граждан.

25. Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;
- получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации.
- Когда специалист, предоставляющий ожидаемую услугу, освобождается, на центральном информационном табло и на табло на данном рабочем месте высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя отображается на экране до тех пор, пока он не подойдет к специалисту.
- Если заявитель не подходит к специалисту, то администратор МАУ «МФЦ» громко объявляет номер талона заявителя и номер освободившегося окна. При отсутствии заявителя через 5 минут осуществляется его повторный вызов. Если после повторного вызова заявитель не подходит к специалисту, система удаляет заявителя из списка заявителей, ожидающих очередь.

26. Выдача талонов заявителям при сдаче ими документов (получении результатов оказания услуги) осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов) или результата оказания услуги (конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа - вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

27. В секторе ожидания:

- 1) обеспечено наличие доступных мест общего пользования;
- 2) оборудовано место для отдыха детей.

4.3. Требования к сектору приема Заявителей

28. Помещение сектора приема Заявителей оборудовано перегородками в виде окон для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов. .

29. Для Заявителя предусмотрено наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости специалист МАУ «МФЦ», осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает Заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг.

30. В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом МАУ «МФЦ» не допускается.

31. Количество одновременно работающих окон для приема и выдачи документов и консультирования обеспечивает выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

4.4. График (режим) работы многофункционального центра

32. Прием заявителей в МАУ «МФЦ» ведется в порядке электронной очереди в соответствии с графиком работы многофункционального центра:

День недели	Время приема заявлений и документов от Заявителей	Время выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов) Заявителям	Время обработки и учета обращений Заявителей
Понедельник	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00
Вторник	С 10-00 до 20-00	С 10-00 до 20-00	С 10-00 до 20-00
Среда	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00
Четверг	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00
Пятница	С 10-00 до 20-00	С 8-00 до 20-00	С 8-00 до 20-00
Суббота	С 10-00 до 15-00	С 10-00 до 15-00	С 10-00 до 15-00
Воскресенье	Выходной день		

Режим работы удаленного окна

н.п. Высокий, ул. Сыромятникова, д. 13:

- вторник, среда– с 09:30 до 16:00

33. Для сотрудников предусматривается скользящий график обеденных и

технических перерывов, обеспечивающий непрерывность работы с заявителями, который устанавливается директором МФЦ.

34. Обращение заявителей в МАУ «МФЦ» осуществляется также по предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении к администратору МАУ «МФЦ», по телефону 8 (81552) 54-660 или посредством обращения через официальный сайт МАУ «МФЦ» в сети Интернет (<http://olenegorsk.mfc51.ru>).

При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, предмет обращения и желаемое время представления документов.

5. Организация консультирования (информирования) и приема заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг

35. Государственные и муниципальные услуги в МАУ «МФЦ» предоставляются следующими способами:

1) сотрудниками МАУ «МФЦ» самостоятельно, с использованием информационных систем организации, участвующей в предоставлении государственных и муниципальных услуг на основании соответствующего Соглашения о взаимодействии:

- консультирование (информирование);
- прием документов для предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выдача результата предоставления государственных и муниципальных услуг.

Взаимодействие специалиста МАУ «МФЦ» с Органами, непосредственно оказывающими государственную или муниципальную услугу, осуществляется в порядке, установленном Административным регламентом предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги и Соглашениями о взаимодействии.

36. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;
- источник получения документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- время приема и выдачи документов;
- сроки предоставления государственной или муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

Специалисты МАУ «МФЦ» осуществляют учет обращений заявителей, контроль за выполнением обращений заявителей.

6. Требования к порядку информирования о предоставлении услуг

37. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

38. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

- 1) при личном обращении заявителя - непосредственно специалистами МАУ «МФЦ»;
- 2) по письменному обращению заявителя;
- 3) по телефону;
- 4) по электронной почте;
- 5) с использованием средств массовой информации;
- 6) издание информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.).

39. При ответах на устные обращения, телефонные звонки специалисты МАУ «МФЦ» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

40. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на

другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

41. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МАУ «МФЦ», специалисты МАУ «МФЦ» в течение одного рабочего дня подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам.

42. Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должен содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего специалиста МАУ «МФЦ», контактный телефон и адрес электронной почты.

43. К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

44. По вопросам, не входящим в компетенцию МАУ «МФЦ», обращения направляются по принадлежности в электронном виде.

45. При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МАУ «МФЦ» по вопросам, относящимся к компетенции организаций, находящихся во взаимодействии с МАУ «МФЦ», специалист МАУ «МФЦ» в день получения такого обращения (при наличии всей необходимой информации) передает поступившее обращение в электронном виде на адрес электронной почты указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

46. Информирование о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями с использованием почтовой и телефонной связи.

47. Заявители, представившие в МАУ «МФЦ» документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

48. Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю простым почтовым отправлением и дублируется по телефону, указанному в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении, либо направляется по электронной почте, если такое требование содержалось в заявлении о предоставлении муниципальной или государственной услуги).

49. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения МАУ «МФЦ».

50. Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

7. Требования к порядку приема заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг

51. Прием заявителей в МАУ «МФЦ» ведется в соответствии с графиком работы, указанным в пункте 31 настоящего Стандарта.

52. При предоставлении государственных и муниципальных услуг соблюдаются следующие временные режимы:

- время ожидания заявителя в очереди - не более 15 минут.

53. Порядок приема заявлений, документов при предоставлении государственной (муниципальной) услуги, а также порядок выдачи результата установлен Регламентом работы МАУ «МФЦ», Административными регламентами предоставления соответствующих государственных (муниципальных) услуг и соглашениями о взаимодействии, заключенными МАУ «МФЦ» с Органами, непосредственно оказывающими государственные или муниципальные услуги.

III. Стандарт профессионального обслуживания

1. Организационно-нормативное обеспечение по взаимодействию с клиентами

54. В целях организации обслуживания заявителей на сотрудников МАУ «МФЦ» возлагаются функции:

- прием, консультирование по запросу при личном обращении заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- консультирование по телефону по запросу заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- регистрация запросов заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- обработка базы данных из 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 (представителю заявителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его 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 МАУ «МФЦ» соответствующих отчетов по взаимодействию с заявителями;
- изучение законодательства Российской Федерации, относящегося к предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также обучение и повышение квалификации сотрудников, в том числе с привлечением органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

55. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания заявителей МАУ «МФЦ» обеспечивает наличие:

- квалифицированных сотрудников, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию обслуживания заявителей;
- соответствующих стандартам помещений для приема заявителей;
- соглашений о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями, непосредственно участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МАУ «МФЦ»);
- предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами;
- возможности получения заявителем государственной и муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя;
- современного компьютерного оборудования и программного обеспечения, позволяющего обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационных систем МАУ «МФЦ»;
- досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) на действия (бездействия), а также принимаемых решений специалистов и иных должностных лиц МАУ

«МФЦ» в ходе выполнения отдельных административных процедур (действии).

С учетом настоящего Стандарта разрабатываются должностные инструкции сотрудников МАУ «МФЦ».

2. Принципы обслуживания заявителей (Что хотят от нас клиенты).

56. **Работа в многофункциональном центре престижна, помощь людям - с удовольствием и гордостью.** Своей работой в МАУ «МФЦ» сотрудники способствуют тому, чтобы Оленегорск и Мурманская область становились для жителей и гостей комфортнее, а взаимодействие граждан и власти эффективнее. Сотрудники МАУ «МФЦ» - коллектив единомышленников, для которых работа с людьми и для людей - не только профессия, но и призвание. Следует относиться к заявителю так, как вы хотите, чтобы относились к вам.

- **Вежливое и уважительное отношение** к каждому обратившемуся в многофункциональный центр. Посетители всегда хотят видеть, что к ним относятся с заботой и уважением.

- **Комфорт, дружелюбие и приветливость.** МАУ «МФЦ» встречает людей комфортом и уютом, опрятностью и чистотой. Клиенты всегда желанные посетители, они хотят, чтобы их приняли дружелюбно и приветливо, с улыбкой и хорошим настроением.

- **Внимание и готовность помочь.** Обратившиеся в МАУ «МФЦ» граждане хотят быть выслушанными и понятыми, хотят, чтобы сотрудники МАУ «МФЦ» обратили внимание на их присутствие и возникшие у них проблемы.

- **Незамедлительные действия и своевременное обслуживание.** Заявителям не нужны необоснованные задержки. Задача МАУ «МФЦ» - экономить людям время, эффективно удовлетворять их запросы. Оказывая услуги, сотрудники МАУ «МФЦ» должны стремиться выполнить свою часть работы как можно быстрее.

- **Точная информация.** Клиенты ожидают, что специалисты МАУ «МФЦ» предоставят информацию, которая поможет им принять необходимые решения. Вся информация, доводимая до заявителей, должна быть просто изложена и доступна к восприятию.

- **Профессионализм - основа эффективного обслуживания.** Клиенты полагают, что сотрудники МАУ «МФЦ» знают свое дело, внимательно и аккуратно работают с документами, с удовольствием оказывают услуги и консультируют заявителей. Сотрудники должны постоянно работать над собой, повышать свой профессионализм.

Личная ответственность за качество работы. Каждый гражданин рассчитывает на высокое качество и культуру обслуживания, вправе оценить работу любого специалиста, отделения и МФЦ в целом.

3. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей

57. Правила Стандарта рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Специалист в своём лице представляет МАУ «МФЦ» и отношение МАУ «МФЦ» к заявителю.

58. Специалист МАУ «МФЦ» должен оперативно и качественно обслуживать заявителя.

59. Специалист МАУ «МФЦ» должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя.

60. Специалист МАУ «МФЦ» всегда первым приветствует заявителя.

61. Сотрудник МАУ «МФЦ» в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

62. Сотрудник МАУ «МФЦ» относится ко всем заявителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

63. Особое внимание следует уделять работе с жалобами (претензиями)

заявителей:

- сотруднику МАУ « МФЦ» необходимо внимательно выслушать заявителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
- сотрудник МАУ « МФЦ» должен в обязательном порядке зафиксировать жалобу.

64. Сотрудник МАУ « МФЦ» должен уважать точку зрения заявителя вне зависимости от того, разделяет он ее или нет.

65. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем сотрудник МАУ « МФЦ» должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что заявитель полностью понимает его.

66. При взаимодействии с заявителем сотрудник МАУ « МФЦ» не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.

67. Сотрудник МАУ «МФЦ» во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

68. При невозможности сотрудника МАУ «МФЦ», принявшего телефонный звонок самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителя, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

69. Сотрудник МАУ «МФЦ» несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Требования к сотрудникам МФЦ по обслуживанию заявителей и правила качественного обслуживания граждан.

Действия специалиста по работе с заявителями:

1). Специалист должен прибыть на рабочее место за 10 минут до начала работы, убедиться в том, что рабочее место полностью готово к работе, в том числе включены компьютер и оргтехника, функционирует автоматизированная информационная система;

2). приветствует гражданина, обратившегося в многофункциональный центр за услугой, выясняет и (или) уточняет его потребности. На основе выявленных потребностей осуществляет обслуживание граждан (предоставляет услугу, информирует и консультирует);

3). совершает необходимые действия в АИС МФЦ в соответствии с установленными инструкциями и процедурами;

4). в случае, если осуществление действий невозможно по какой-либо причине (отсутствие у заявителей необходимых документов и т.д.), корректно и четко разъясняет гражданину причину, по которой невозможно оказать услугу и выполнить его требование;

5). перед процедурой предоставления услуги информирует заявителя о примерном времени оказания услуги;

6). в случае, если обслуживание заявителя не может быть завершено до наступления регламентного перерыва или перерыва на обед, а также до окончания рабочего дня, специалист обязан либо лично осуществить все действия по предоставлению услуги (услуг) либо проинформировать директора о ситуации, который в свою очередь должен принять необходимые меры по завершению обслуживания заявителя, в том числе и посредством привлечения другого специалиста.

7). если гражданину необходимо расписаться, например, в заявлении (расписке), специалист просит его ознакомиться с документом и убедиться в том, что всё заполнено правильно, предоставляет ему ручку и указывает, в каком именно месте заявитель должен расписаться.

8). по завершению предоставления услуги, за которой обратился гражданин, предлагает заявителю получить другую, сопутствующую, услугу, в том числе получить информацию по штрафам за нарушения правил дорожного движения и по исполнительным производствам;

9).отвечает на возникшие вопросы и информирует заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг.

10). прощается с гражданином, благодарит его за обращение в многофункциональный центр и приглашает прийти снова;

11). специалист в конце рабочего дня после завершения приёма обязан привести рабочее место в порядок, в обязательном порядке убрать со стола печати и штампы. Рабочие документы должны быть подготовлены для следующего рабочего дня и аккуратно сложены.

5. Правила качественного обслуживания граждан.

70. При предоставлении государственных и муниципальных услуг, включая информирование и консультирование, сотрудник МАУ «МФЦ» обязан соблюдать следующие правила обслуживания граждан:

а) одинаково ровно относиться к заявителям и оказывать внимание гражданам вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса;

б) обращаться к каждому гражданину только на «Вы», если известно его имя (имя и отчество), то использовать его в качестве обращения;

в) приветствовать заявителя словами «Здравствуйте» или «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», при необходимости представиться, называя свою фамилию и должность;

г) если время предоставления услуги превышает 15 минут, комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии её выполнения. При отсутствии обратной связи по предоставлению услуги заявитель может начать испытывать дискомфорт из-за отсутствия информации и сомневаться в том, что вы действительно занимаетесь его вопросом. Постоянно поддерживайте визуальный контакт с заявителем, который должен чувствовать, что в процессе оказания услуги Вы помните о его присутствии (поднимите на него взгляд, улыбнитесь, задайте вопрос);

д) внимательно слушать собеседника, не прерывать его в середине фразы и не проявлять нетерпение в разговоре с ним;

е) разговаривая с гражданином, смотреть на него, а не куда-либо в сторону, не кричать, но говорить так, чтобы гражданин слышал;

ж) не стесняться переспросить, если не все понятно из разговора с собеседником, максимально понять его потребности;

з) чётко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителей, давать пояснения касательно предоставления услуг;

и) общаясь с гражданами, воздерживаться от слов «нельзя», «нет», «никогда» - т.е. от негативных (отрицательных) форм ответов;

к) не следует употреблять выражения: «Я не знаю», «Мне неизвестно...»; их следует заменять фразами «Разрешите, я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я ...» и т.д.;

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

м) в случае необходимости мягко, ненавязчиво и корректно побуждать гражданина быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

н) если гражданин говорит раздраженно, выслушать его спокойно, проявить интерес

к словам и озабоченность его претензиями; задавать вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы; показать, что ситуация понятна и демонстрировать сочувствие, предложить одно или несколько решений его проблемы, связанной с предоставлением государственной и (или) муниципальной услуги;

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

п) согласовать с гражданином действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить гражданина за то, что он обратил Ваше внимание на проблему, заверить, что Вы постараетесь как можно быстрее исправить ситуацию;

р) при нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях пригласить старшего специалиста по работе с заявителями либо кого-то из руководства отделения, предварительно сообщив об этом гражданину словами «Для решения вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, сейчас я всё выясню»;

с) в случае, если гражданин требует предоставить телефон вышестоящего руководителя, необходимо предоставить рабочий телефон директора МАУ «МФЦ». Если заявителя это не устраивает, то действовать следующим образом:

- оставаться спокойным и пригласить директора;
- предупредить заявителя, что Вы сейчас пригласите директора, и он поможет урегулировать ситуацию;

в случае если гражданина не удовлетворяет предложенное Вами решение, следует проинформировать его о том, что он может оставить отзыв на сайте учреждения:

- <http://olenegorsk.mfc51.ru>, сделать запись в книге жалоб и предложений, написать и отправить официальное письмо по адресу учреждения на директора МАУ «МФЦ»;

т) в общении с заявителями запрещены некорректные слова и действия, которые могут быть истолкованы гражданами как личная обида или предвзятое отношение;

у) при общении с гражданами необходимо уметь сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным для гражданина. Речь не должна быть перегружена специальными терминами;

ф) выполнять свою работу с удовольствием - люди это очень ценят. В поведении, голосе и выражении лица сотрудника граждане всегда должны чувствовать заинтересованность и доброжелательность;

х) стремиться лучшим образом и в полном объеме удовлетворить потребности граждан, обратившихся за услугой; работать быстро и четко, максимально точно выполняя просьбы граждан;

ц) в МАУ «МФЦ» создаётся атмосфера позитивного восприятия обращений и претензий со стороны граждан;

ч) запрещено на рабочих местах в рабочее время разговаривать по телефону на личные темы, играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне), включать радио, видео, надевать наушники.

6. Правила качественного обслуживания граждан.

Действия сотрудника при обращении граждан по телефону в отделение многофункционального центра.

71. Сотрудник МАУ «МФЦ» (администратор, специалист), ответивший на звонок, обязан:

- поздороваться и представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- попросить представиться позвонившего, затем спросить по какому вопросу он

обращается, используя фразы «Представьтесь, пожалуйста», «Чем я могу Вам помочь?»;

1). если сотрудник точно знает ответ, он информирует позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора должен поинтересоваться - есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться;

2). в случае если сотрудник МАУ «МФЦ», ответивший на звонок, не может сам ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу, он предлагает позвонившему оставить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которого необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся оставил свой номер телефона, сотрудник, разговаривавший с ним, обязан в течение не более 30 минут перезвонить и предоставить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа;

3). если специалист во время звонка занят на приеме, он должен извиниться перед гражданином, прервать прием и проконсультировать гражданина, обратившегося по телефону (время телефонной консультации не должно превышать 5 минут);

4). в случае, если звонивший обратился не по адресу, сотрудник должен спокойно и вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции МАУ «МФЦ» и постараться дать рекомендации, куда он может обратиться и по возможности представить контактные данные (адрес, телефоны);

5). при обращении граждан в МАУ «МФЦ» с просьбой предварительной записи на услуги Росреестра администратор либо другой сотрудник, осуществляющий по телефону предварительную запись, обязан:

- представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, попросить представиться позвонившего и затем продолжить разговор по существу обращения;

- осуществив действия по записи, необходимо повторить день и время, на которое осуществлена запись, предупредить, что надо подойти в отделение на 10 минут раньше до согласованного времени; поблагодарить гражданина за обращение в МАУ «МФЦ» и попросить проинформировать по телефону, если по какой-либо причине гражданин не сможет прийти за услугой в согласованное время, попрощаться и сказать, что мы ждём вас.

7. Основные правила общения с заявителями по телефону.

Сотрудник МАУ «МФЦ» должен разговаривать по телефону так, чтобы позвонивший чувствовал заинтересованность, внимательность и вежливость. При разговоре необходимо:

а) говорить кратко, конкретно и по существу;

б) следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал;

в) если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо, во избежание недопонимания, необходимо переспросить заявителя;

г). использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий. Недопустимы усталость и скука в голосе, пространные разговоры на «посторонние» темы;

д). если целью запроса это предусмотрено, то предложите несколько вариантов решения вопроса. Все предложения должны быть аргументированными, но выбор остается за заявителем (в сознании собеседника, как правило, остается последняя или предпоследняя из предложенных альтернатив, и именно на ней он остановится).

е). при завершении телефонного разговора:

- поблагодарите за звонок словами «Спасибо за обращение в наш МФЦ»;

- вежливо попрощайтесь, пригласите в МФЦ: «До свидания, приходите, будем рады Вам помочь».

ж). время телефонного разговора не должно превышать, как правило, 5 минут.

8. Требования к сотрудникам МФЦ при обслуживании граждан на стойке регистрации (ресепшн) и в зале ожидания.

Действия администратора или сотрудника, исполняющего его обязанности, при обслуживании граждан на стойке регистрации и в зале ожидания.

- 1). Приветствует граждан при входе в помещение МАУ «МФЦ» словами «Здравствуйте», «Добрый день», «Чем могу помочь?»;
- 2). Выясняет цель посещения МАУ «МФЦ»;
- 3). На основе выявленных потребностей:
 - помогает взять талон на получение конкретной государственной или муниципальной услуги. При организации выдачи талонов гражданам на получение услуги администратор должен руководствоваться следующим принципом: один талон в руки. Если гражданину требуется получить несколько услуг, администратор информирует заявителя, что надо взять талон на одну услугу и до начала её предоставления в окне приёма предупредить специалиста по работе с заявителями о дополнительных услугах;
 - предлагает пройти в зал ожидания и ожидать приглашения к конкретному окну приёма;
 - при отсутствии очереди у стойки регистрации может по просьбе заявителя проверить достаточность документов для получения запрашиваемой услуги, провожает заявителя к окну, в котором будет осуществляться обслуживание.
- 4). При обращении гражданина за получением информации и консультации администратор или сотрудник, исполняющий его обязанности: предоставляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы; предоставляет необходимые для получения услуги образцы бланков, помогает при необходимости заполнить заявление; в случае если при осуществлении информирования и (или) консультирования администратор не может дать полный и точный ответ, он предлагает заявителю взять талон в электронной очереди для получения консультации и запрашиваемой информации в окне приёма заявителей.
- 5). Администратор, осуществляя свои функции на стойке регистрации и в зале ожидания, обязан: внимательно контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить директора либо сотрудника, исполняющего его обязанности, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации;
- 6). В случае невозможности разрешения спорной ситуации предложить оформить обращение в письменном виде и уведомить заявителя о процедуре рассмотрения обращений;
- 7). рассказывать об услугах МАУ «МФЦ», системах самообслуживания и демонстрировать возможности получения сервиса с их помощью;
- 8). оказывать помощь заявителю в пользовании платежным терминалом при оплате госпошлин, информационным киоском при оценке качества услуг;
- 9). завершив обслуживание заявителя, вежливо попрощаться и пригласить прийти снова;
- 10). контролировать наличие и состояние информации на стендах и в зале (перечни документов, листовки, объявления, журналы). На стойке регистрации всегда должен находиться запас бланков (форм) заявлений. Каждому гражданину, которому необходимо заполнить заявление, сотрудник выдает необходимый бланк заявления.

9. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к сотрудникам по обслуживанию отдельных категорий граждан.

При обслуживании престарелых граждан и граждан с ограниченными физическими возможностями сотрудники МАУ «МФЦ» должны быть предельно собранными и внимательными. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно, будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что Вы понимаете, если на самом деле это не так.

Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата

а) администратор или сотрудник, исполняющий его обязанности, получив сигнал от звонка, расположенного у пандуса, должен незамедлительно выйти, и, если у пандуса находится гражданин в инвалидной коляске без сопровождающих, обязан помочь ему проехать до стойки регистрации к рабочему месту обслуживания заявителя в инвалидной коляске;

б) выяснив потребности заявителя, администратор должен помочь заполнить необходимые заявления, взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приёма документов; в) завершив обслуживание гражданина в инвалидной коляске, специалист по работе с заявителями должен пригласить администратора, который обязан сопроводить заявителя до улицы, поблагодарить его за обращение в МАУ «МФЦ» и попрощаться; г) инвалиды-колясочники не часто выбираются из дома, поэтому могут задерживаться в учреждении дольше, чем обычные посетители, рассматривая помещение. Сотрудники МАУ «МФЦ» должны быть снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске, стараться ответить на все их вопросы.

Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

а) администратор или сотрудник, исполняющий его обязанности, при обращении в МАУ «МФЦ» незрячего или слабовидящего человека должен:

обозначить, что Вы обращаетесь именно к нему, выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приёма документов;

рассказать заявителю кто его будет обслуживать, назвав его фамилию, имя, отчество;

при необходимости помочь заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в отделении платёжный терминал;

б) если слабовидящий заявитель просит дать пощупать документ, специалист, оказывая услугу, по возможности должен выполнить эту просьбу - незрячие смотрят руками;

в) незрячие и слабовидящие люди ориентируются на звук и ощущения. Если сотрудник замер и тихо стоит - к нему заявитель не обратится, поскольку считает, что ни одного человека в помещении нет;

г) завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), специалист обязан пригласить администратора, который должен ответить на возникшие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МАУ «МФЦ», попрощаться и сопроводить до выхода из помещения отделения.

Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

а) администратор или сотрудник, исполняющий его обязанности, при обращении в МАУ «МФЦ» человека с нарушением слуха, должен:

обозначить, что Вы обращаетесь именно к нему, выяснить его потребности; помочь взять талон на получение услуги;

сопроводить до окна приёма документов к специалисту отделения, владеющему языком жестов;

при необходимости помочь заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в отделении платёжный терминал;

б) специалист, обслуживающий инвалида по слуху, должен представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и начать обслуживание. Очень важно проявить терпимость, тактичность и внимание во время общения с не слышащими или слабослышащими людьми. Доброжелательность при разговоре крайне важный момент общения с инвалидами по слуху. Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы;

в) завершив обслуживание заявителя, специалист по работе с заявителями должен ответить на возникшие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МАУ «МФЦ» и попрощаться;

г) сотрудник МАУ «МФЦ», обслуживающий человека с нарушением слуха должен следовать правилам:

намереваясь поговорить с человеком с нарушением слуха, можно привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или, махнув рукой и т.п.;

постарайтесь быть на хорошо освещенном месте. Ваше лицо должно быть хорошо видно не слышащему собеседнику;

никогда не пытайтесь говорить глухому человеку прямо в ухо. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица. Не пытайтесь кричать, это сделает выражение Вашего лица сердитым и у посетителя может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами. Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда. Убедитесь в том, что Вас пытаются понять;

в начале разговора постарайтесь ясно «подчеркнуть» тему беседы. Убедитесь, что Ваше лицо ничего не загораживает от взора собеседника. Разговаривая с плохо слышащим человеком, не жуйте и не прикрывайте рот руками;

если Вам показалось, что Вас не понимают, повторите свою мысль другими словами. Постарайтесь общаться с глухим собеседником коротко и в простых выражениях;

разговаривая через переводчика жестового языка, обращайтесь к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику. Старайтесь не обращать особого внимания на людей с проблемой слуха во время их общения между собой, это может обидеть их.

Обслуживание клиентов с агрессивным и неадекватным поведением.

В эту категорию входят лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и демонстрирующие агрессивное или неадекватное поведение. Сотрудник отделения, общаясь с этой категорией граждан, обязан попросить человека покинуть помещение МАУ «МФЦ». Если просьба не подействовала, предупредить, что будет вызвана полиция и пригласить директора МАУ «МФЦ» либо лицо, исполняющее его обязанности. Директор принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении отделения.

Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры

72. Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры (не работает система электронного управления очередью, сбой в Автоматизированной информационной системе МАУ «МФЦ», Программном комплексе Росреестра, нет света и т.п.) осуществляется в зависимости от конкретной ситуации.

Ситуация 1

В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, специалисты МАУ «МФЦ», обслуживающие заявителей, должны извиниться за задержку в обслуживании, информировать директора о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщать гражданам о принимаемых мерах. После восстановления работоспособности системы специалисты ещё раз должны извиниться за задержку и возобновить предоставление услуг.

Ситуация 2.

Если известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, приведшей к остановке предоставления услуг, и время ожидания в очереди и продолжения предоставления услуги, и это время составит от 5 до 15 минут, директор или лицо, исполняющее его обязанности:

- обращается к гражданам: «Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания»; спокойно, четко и понятно объясняет причину задержки. К примеру: «К сожалению, у нас прервалась связь (произошёл сбой в АИС), устранение данного сбоя займет не более 10 - 15 минут. Мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена;
- ответив на вопросы граждан, держит их в курсе принимаемых мер;
- после устранения сбоя информирует о возобновлении работы и благодарит их за понимание и еще раз извиняется за доставленные неудобства;
- если озвученное в первом (и каждом последующем) обращении к гражданам время устранения неисправности не соблюдается, необходимо повторно обратиться к ним с разъяснениями и предложениями альтернативных вариантов обслуживания.

Ситуация 3.

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, время ожидания в очереди превышает 15 минут, руководитель отделения:

- обращается к гражданам: «Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания»;
- спокойно, четко и понятно объясняет причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки не определено. "К сожалению, у нас произошел сбой в АИС, для устранения сбоя потребуется время " и т.п.;
- извиняется за доставленные неудобства;
- предлагает альтернативу: прийти в МАУ «МФЦ» на следующий день или поясняет, что можно получить услугу в ручном режиме и организует работу специалистов согласно «Инструкции о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в отделениях ГОБУ «МФЦ МО» в случае сбоя в работе АИС МФЦ и электронного оборудования».

11. Требования к одежде и внешнему виду сотрудников.

73. Все сотрудники МАУ «МФЦ», непосредственно работающие в залах обслуживания и информирования, в окнах приёма и выдачи документов в рабочее время обязаны:

- соблюдать деловой стиль одежды (классический белый верх и темный низ: чёрная юбка, черные брюки, белая рубашка, белая блузка). Допустимо носить юбки, брюки и костюмы темно-синего, темнокоричневого тонов. Длина юбки до середины колена (+/- 5 см.). Рукав не должен быть слишком коротким, а вырез воротника на блузке не должен быть глубоким;
- носить шарфы (галстуки) установленного цвета;
- носить нагрудные бейджи с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

74. Сотрудники должны быть всегда опрятны и аккуратны. Волосы естественно-натуральных оттенков должны быть вымыты и уложены.

75. Запрещено использовать:

- яркий макияж;

- много украшений (не более 3 украшений на пальцах обеих рук); крупные украшения;
- пирсинг и татуировки на открытых частях лица и тела.

IV. Порядок и формы контроля исполнения стандарта

76. Текущий контроль соблюдения стандарта сотрудниками МАУ «МФЦ» осуществляется руководством учреждения.

77. Персональная ответственность должностных лиц и сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

78. Контроль полноты и качества исполнения стандарта включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) сотрудников МАУ «МФЦ».

79. Проверки полноты и качества выполнения стандарта осуществляются на основании приказа директора МАУ «МФЦ». Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также проводиться по конкретному обращению заявителя.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и муниципальных услуг

80. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее - обращение) на действия (бездействия) сотрудников МАУ «МФЦ», должностных лиц и решений, принимаемых в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, в вышестоящие органы, органы местного самоуправления, судебные органы.

81. Граждане могут обжаловать действие (бездействие) должностных лиц МАУ «МФЦ»:

1) директору МАУ «МФЦ»;

2) председателю Комитета по управлению муниципальным имуществом Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией Мурманской области;

3) главе Администрации города Оленегорска;

82. Предметом обжалования может быть:

1) нарушение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) требование по предоставлению документов, не предусмотренных Административным регламентом;

3) некорректное поведение должностных лиц по отношению к заявителю;

4) некомпетентная консультация, данная должностным лицом заявителю.

83. Заявитель может направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес МАУ «МФЦ») или в форме электронного сообщения по адресу (электронной почтой) МАУ «МФЦ», обратиться лично к должностному лицу во время приема либо оставить запись в Книге отзывов и предложений МАУ «МФЦ».

В МАУ «МФЦ» для заявителей предусматривается наличие Книги отзывов и предложений, хранящейся у администратора МАУ «МФЦ». Книга отзывов и предложений в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

84. Устанавливаются следующие гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением:

- запрещение преследования заявителя в связи с его жалобой с критикой деятельности должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных специалистов, не могут направляться этим специалистам для рассмотрения и (или) дачи ответа;

- недопущения разглашения сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;
- письменное обращение (электронное сообщение) должно быть рассмотрено в установленные законодательством сроки.

85. При рассмотрении устных обращений граждан необходимо:

- внимательно выслушать и разобраться в предмете обращения;
- принимать обоснованные решения и обеспечивать правомерное и своевременное исполнение решений;
- истребовать, при необходимости, документы для принятия решения, направлять работников в соответствующий уполномоченный орган на место для проверок, принимать другие меры для объективного решения вопроса;
- своевременно сообщать гражданам в письменной либо устной форме о решениях, принятых по обращению, а в случае их отклонения - обосновывать причины;
- по просьбам граждан разъяснять дальнейший порядок обжалования;
- систематически анализировать и обобщать обращения, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременно выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан.

86. В письменном обращении (электронном сообщении) указываются:

- наименование МАУ «МФЦ», либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
- контактный почтовый адрес и номер телефона;
- предмет жалобы;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) (для письменных обращений).

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- обстоятельства на основании, которых гражданин считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;
- иные сведения, которые гражданин считает необходимыми сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (электронному сообщению) соответствующие документы и материалы либо их копии.

87. При рассмотрении обращения заявитель (представитель заявителя) имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения органам (лицам, организациям) в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

88. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо отказе в удовлетворении.

Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

89. МАУ «МФЦ» вправе оставить обращение без ответа по существу в следующих случаях:

- при получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заявителю сообщается о

недопустимости злоупотребления правом;

- если в письменном обращении (электронном сообщении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или если текст письменного обращения или его фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение;

- если в письменном обращении (электронном сообщении) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

90. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении муниципальной услуги, а к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

91. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и свобод.
