



**КонсультантПлюс**  
надежная правовая поддержка

Постановление администрации Липецкой  
области от 02.04.2018 N 264  
"Об утверждении Стандарта  
обслуживания заявителей в областном  
бюджетном учреждении  
"Уполномоченный многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Липецкой  
области"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

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

Дата сохранения: □05.12.2018

# АДМИНИСТРАЦИЯ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 2 апреля 2018 г. N 264

### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ "УПОЛНОМОЧЕННЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ"

В соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" администрация Липецкой области постановляет:

Утвердить [Стандарт](#) обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области" (приложение).

Глава администрации  
Липецкой области  
О.П.КОРОЛЕВ

Приложение  
к постановлению

администрации Липецкой области  
"Об утверждении Стандарта  
обслуживания заявителей  
в областном бюджетном учреждении  
"Уполномоченный многофункциональный  
центр предоставления  
государственных и муниципальных  
услуг Липецкой области"

**СТАНДАРТ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ОБЛАСТНОМ  
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
"УПОЛНОМОЧЕННЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ  
ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ"**

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей в областном бюджетном учреждении "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области" разработан в целях внедрения единых правил обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в областном бюджетном учреждении "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области" (далее - УМФЦ), повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ и устанавливает требования к сотрудникам УМФЦ, осуществляющим взаимодействие с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

## 2. Принципы обслуживания заявителей в УМФЦ

2.1. Принципами обслуживания заявителей в УМФЦ являются:

своевременность и единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

индивидуальный подход к заявителям;

вежливое и уважительное отношение к каждому заявителю;

комфорт, дружелюбие и приветливость;

достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

личная ответственность сотрудников УМФЦ за качество работы;

неразглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 3. Основные правила, порядок и требования к обслуживанию заявителей в УМФЦ

3.1. Сотрудник УМФЦ, осуществляющий информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг при

обслуживании заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ, обязан:

прибыть на свое рабочее место не позднее 5 минут до начала приема заявителей, подготовить его к работе - включить компьютер и оргтехнику, войти в автоматизированную информационную систему УМФЦ;

первым приветствовать входящих заявителей, обращаться к каждому заявителю на "Вы", если известно имя (имя и отчество) заявителя, использовать его в качестве обращения;

быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями, обеспечить равное беспристрастное отношение ко всем заявителям;

выяснять или уточнять у заявителей цель посещения УМФЦ;

оказывать помощь заявителям при получении талонов электронной очереди;

представлять заявителям информацию о времени ожидания в очереди, порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг, о дополнительных и сопутствующих услугах, а также о возможности оценить качество предоставленных услуг;

по требованиям заявителей предоставлять формы (бланки) документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

оказывать помощь заявителям при использовании информационных киосков для оценки качества предоставления услуг, а также платежных терминалов для оплаты государственных пошлин;

контролировать время ожидания заявителей в очереди, в случае превышения времени ожидания заявителей в очереди - своевременно информировать непосредственного руководителя;

при общении с заявителями воздерживаться от слов "нельзя", "нет", "никогда", не употреблять выражения: "Я не знаю", "Мне неизвестно";

следить за порядком в зоне консультирования и информирования. При возникновении нестандартных, в том числе конфликтных, ситуаций пригласить непосредственного руководителя, предварительно сообщив об этом заявителю;

во избежание случайного предоставления ложной информации - не консультировать заявителей по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции;

после завершения обслуживания - попрощаться с заявителем, поблагодарив его за обращение в УМФЦ;

незамедлительно оказывать заявителям с ограниченными возможностями здоровья помощь в организации предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ;

после получения заявителями с ограниченными возможностями здоровья государственных и муниципальных услуг - оказать помощь при

передвижении по территории УМФЦ (при необходимости - сопровождать заявителя с ограниченными возможностями здоровья до его транспортного средства);

строго соблюдать утвержденную в УМФЦ форму одежды и внешний вид в соответствии с нормами корпоративной этики УМФЦ;

при обращении заявителя по вопросу предварительной записи уточнить у заявителя желаемую дату, время получения услуги и выдать талон предварительной записи.

3.2. Сотрудник УМФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов при обслуживании заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ, обязан:

прибыть на свое рабочее место не позднее 5 минут до начала приема заявителей и подготовить его к работе - включить компьютер и оргтехнику, войти в автоматизированную информационную систему УМФЦ;

первым приветствовать обратившихся к нему за предоставлением государственных и муниципальных услуг заявителей, обращаться к каждому заявителю на "Вы", если известно имя (имя и отчество) заявителя, использовать его в качестве обращения;

быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями, обеспечить равное беспристрастное отношение ко всем заявителям;

представлять заявителям информацию о

порядке, условиях и сроках предоставления интересующих их услуг;

корректно вводить данные документов, представленные заявителями для предоставления государственных и муниципальных услуг, в автоматизированную информационную систему УМФЦ при организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

в случае необходимости заявителю расписаться в документе - предложить ему ознакомиться с документом и убедиться в полноте и правильности его заполнения, указав, в каком именно месте заявителю необходимо поставить свою подпись;

информировать заявителей о возможности участия в оценке качества оказания услуг, предложить оставить свой номер телефона для СМС-опроса, а также предложить заявителю оценить предоставленную услугу посредством планшета или терминала;

информировать заявителей о преимуществах получения государственных услуг на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг;

незамедлительно оказывать заявителям с ограниченными возможностями здоровья помощь, необходимую для получения в УМФЦ государственных и муниципальных услуг;

строго соблюдать утвержденную в УМФЦ форму одежды и внешний вид в соответствии с нормами корпоративной этики УМФЦ.



3.3. Сотрудник УМФЦ, осуществляющий прием и обслуживание телефонных вызовов, поступающих в УМФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования при обслуживании заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ, обязан:

начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании УМФЦ, в который позвонил заявитель, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество (при наличии);

попросить заявителя представиться, уточнив, по какому вопросу заявитель обратился, используя фразы "Как я к Вам могу обращаться?", "Чем я Вам могу помочь?";

представлять заявителям информацию о порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;

строить разговор кратко, конкретно и по существу, соблюдать размеренный темп речи, четко выговаривать слова;

перед завершением разговора - поинтересоваться, есть ли у заявителя другие вопросы. В случае отсутствия вопросов - поблагодарить заявителя за обращение в УМФЦ и попрощаться;

в случае отсутствия возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы - предложить заявителю оставить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которых сотрудник УМФЦ должен выяснить ответы на поставленные вопросы. Если заявитель оставил свой

номер телефона, сотрудник УМФЦ, принявший телефонный звонок, обязан в течение 30 минут после завершения разговора перезвонить заявителю и предоставить информацию по существу обращения.

В случае если заявитель настаивает на немедленной телефонной консультации по вопросу предоставления государственной и муниципальной услуги, сотрудник УМФЦ, принявший телефонный звонок, переключает разговор на вышестоящего по должности сотрудника УМФЦ по работе с заявителями.

В случае если заявитель обратился по вопросам, не относящимся к компетенции УМФЦ, сотрудник УМФЦ в корректной форме сообщает заявителю об этом, по возможности, предоставляя заявителю информацию об органе (организации, учреждении), в чьей компетенции находится решение поставленных заявителем вопросов, предоставив контактные данные (адреса, номера телефонов);

при обращении заявителя по вопросу предварительной записи уточнить у заявителя желаемую дату, время получения услуги и сообщить заявителю код предварительной записи.