

УТВЕРЖДЕН
приказом
Государственного бюджетного
учреждения
Республики Северная Осетия-Алания
«Многофункциональный центр
предоставления
Государственных и муниципальных
услуг»
от «05» мая 2023 г. № 11/1

СТАНДАРТ

комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Государственном бюджетном учреждении Республики Северная Осетия - Алания «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Владикавказ

2023

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Основные Стандарты взаимодействия специалистов МФЦ с заявителями	3
3. Стандарты обслуживания заявителей администраторами зала	7
4. Стандарты обслуживания заявителей специалистами, осуществляющими прием	
10	
5. Стандарты обслуживания заявителей специалистами, осуществляющим выдачу документов	144
6. Действия специалистов МФЦ при превышении времени ожидания заявителями в очереди и технических сбоях информационных систем.....	15
7. Стандарты обслуживания заявителей специалистами call - центра	19
8. Стандарты обслуживания специалистами МФЦ отдельных категорий граждан	22
9. Стандарты действий специалистов МФЦ при возникновении конфликтных ситуаций	25
10. Рекомендации специалистам МФЦ для формирования положительного отношения к обращениям граждан.....	29
11. Стандарты внешнего вида специалистов МФЦ.....	34
12. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и муниципальных услуг.....	37
13. Сокращения, используемые в настоящих Стандартах.....	43

1. Общие положения

1.1. Настоящие Стандарты разработаны с целью обеспечения в МФЦ:

- доступности услуг и условий комфортности при обращении физических и юридических лиц в МФЦ;
- единообразия требований к работе всех специалистов МФЦ;
- профессионального обслуживания заявителей в МФЦ;
- обеспечения единого уровня высокого качества обслуживания заявителей.

1.2. В Стандартах устанавливаются общие принципы обслуживания заявителей, помогающие специалисту МФЦ понять необходимость их применения при взаимодействии с заявителями, приводятся основные рекомендации по поддержанию и развитию взаимоотношений с заявителями, разъясняются особенности работы с заявителями, уделяется внимание работе в сложных и конфликтных ситуациях, сформулированы требования к внешнему виду специалистов МФЦ.

1.3. Внедрение Стандартов не отменяет действие локальных нормативных документов МФЦ, разработанных и утвержденных МФЦ, в целях улучшения качества предоставления услуг, в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

1.4. Настоящие Стандарты являются обязательными к применению всеми специалистами МФЦ, должностные обязанности которых предполагают взаимодействие с заявителями при их обращении в МФЦ.

1.5. Настоящие Стандарты доводятся до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем публикации на официальном сайте МФЦ и размещения в секторе информирования и ожидания заявителей в МФЦ.

2. Основные Стандарты взаимодействия специалистов МФЦ с заявителями

2.1. При обслуживании заявителей все специалисты МФЦ обязаны соблюдать следующие Стандарты:

- первыми приветствовать заявителя, обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известно имя и отчество заявителя, использовать его в качестве обращения;
- относиться ко всем заявителям одинаково и уважительно вне зависимости от их возраста, пола, национальности и социального статуса;
- внимательно слушать заявителя, не прерывать его и проявлять лояльность и уважение в разговоре с ним;
- смотреть на заявителя во время общения с ним, разговаривать спокойно, не повышать тон голоса, но говорить так, чтобы заявитель слышал;
- вежливо переспрашивать, если не все понятно из разговора с заявителем;
- предоставлять заявителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (например, перечни документов, необходимых для оказания услуг, дату следующего посещения, телефон центра телефонного обслуживания, интернет-адрес сайта и т.п.);
- четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителя, давать пояснения в отношении предоставляемых услуг;
- если заявитель не может самостоятельно определить и сформулировать наименование услуги, за которой обращается в МФЦ, необходимо максимально подробно опросить заявителя для установления цели его обращения, по итогам сформулировать наименование услуги или комплекса услуг и предложить заявителю подтвердить наименование услуги, обращение за которой позволит заявителю решить его потребности или предложить самостоятельно выбрать услугу из предлагаемого списка;
- не употреблять выражения: *«Я не знаю...», «Мы это не делаем...», «У нас нет такой услуги...», «Это не я придумала...»* и т.п. Их следует заменять фразами *«Я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я...», «К сожалению, данная услуга не входит в перечень услуг, предоставляемых через МФЦ...», «Перечень необходимых документов для предоставления услуги утвержден регламентом...»*;

- не навязывать заявителю свою точку зрения, как можно реже употреблять выражения типа «*Вы должны...*», «*Вам надо...*» (вместо них можно использовать: «*Я могу рекомендовать Вам...*», «*Вам следует...*»);
- избегать подчеркивания своей компетентности на фоне некомпетентности заявителя («*Я не знаю, как еще проще объяснить*», «*Я доступно объясняю...?*»);
- если заявитель просит специалиста МФЦ представиться, то специалист МФЦ незамедлительно сообщает заявителю свою фамилию, имя, отчество и должность.
- сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным для заявителя, быть уверенным в том, что заявитель понимает то, о чем говорит специалист МФЦ;
- следить за тем, чтобы экран монитора компьютера всегда был направлен в сторону специалиста МФЦ;
- прощаться с заявителями тепло, искренне показывая, что ему всегда будут рады.

2.2. При обслуживании заявителей специалистам МФЦ **запрещено**:

- отвлекаться на ситуации и предметы, не связанные с процессом оказания услуг, например, использовать мобильный телефон, осуществлять иные действия, не связанные с выполнением должностных обязанностей в рабочее время на рабочем месте;
- допускать в отношении заявителей или коллег высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языковой принадлежности, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений, уровня компетенции коллег и давать оценку их действиям;
- вести себя грубо, пренебрежительно и заносчиво, демонстрировать предвзятое отношение к коллегам и заявителям, выдвигать обвинения, угрожать, позволять себе оскорбительные реплики и действия, провоцировать конфликтные ситуации, отвечать заявителю в грубой форме;

- перебивать заявителя, говорить с ним одновременно и завершать за него фразы, использовать фразы:
 - «Ничем не могу помочь»,
 - «Я не имею к этому отношения»,
 - «Понятия не имею»,
 - «Я недавно работаю»,
 - «Это вина моего коллеги»,
 - «Не я придумал эти правила»,
 - «Это Ваши проблемы»,
 - «Это не наша компетенция» и другие подобные выражения;
- разговаривать с заявителем снисходительно, иронично, позволять себе невежливые или обидные высказывания в адрес заявителя, а также негативные категоричные фразы и возражения;
- заниматься рекламой и распространением товаров (парфюмерия, косметические средства, БАД, ОСАГО и иная продукция) на рабочем месте;
- стоять в «закрытой» или вызывающей позе, например, держать руки в карманах, за спиной, «уперев в бока», вести диалог с заявителем, повернувшись к нему спиной;
- в присутствии заявителей вести личные разговоры, в том числе по телефону, расчесывать волосы, наносить косметику, принимать пищу, напитки, использовать жевательную резинку, прослушивать музыку, читать книги, журналы, не относящиеся к профессиональной деятельности специалиста МФЦ.
- сообщать заявителям информацию служебного характера и личные сведения о специалистах МФЦ;
- покидать рабочее место в неустановленное время и отвлекаться для выполнения других дел, не связанных с выполнением должностных обязанностей;
- принимать подарки в любой форме или денежные средства непосредственно от заявителей или третьих лиц, связанных с заявителями;

- размещать на рабочем месте в пределах доступа заявителей конфиденциальные и внутренние документы МФЦ, а также документы, с информацией о личных данных других заявителей;
- содержать рабочее место в антисанитарном состоянии.

3. Стандарты обслуживания заявителей администраторами зала

3.1. Функциями администратора зала являются: установление первичного контакта с заявителем, первичное консультирование, оказание помощи в получении талона электронной очереди, маршрутизация заявителей на территории филиала МФЦ решение конфликтных (проблемных) ситуаций, завершение контакта с заявителями.

3.2. Администратор зала, осуществляя свои функции в зоне информирования и в секторе обслуживания заявителей, следует правилам:

3.2.1. При входе заявителя в МФЦ первым встречает его, обращает на себя внимание заявителя, вежливо приветствует его и выясняет цель обращения в МФЦ. Основная задача – понять желание заявителя, правильно сориентировать его, показать максимум доброжелательности и радушия. Для приветствия заявителей можно использовать следующие выражения:

- *«Доброе утро (день или вечер, в зависимости от времени суток), чем я могу Вам помочь?»*
- *«Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?»*

3.2.2. Администратор зала помогает получить талон из терминала СУЭО, при необходимости, консультирует заявителя по порядку оказания услуг, информирует о способе оплаты государственной пошлины и иных платежей (если это предусмотрено порядком предоставления услуги), сообщает, что по одному талону электронной очереди заявитель может получить не более пяти услуг, что талон будет вызван в окно обслуживания голосовым сообщением через табло электронной очереди с одновременным транслированием на табло информации о номере талона, обращает внимание на сектор ожидания, где заявитель может ожидать вызова в комфортных условиях.

Если по техническим причинам отсутствует возможность выдать талон электронной очереди (не работает терминал выдачи талонов СУЭО), администратор зала прописывает номер очереди на листе бумаги и выдает заявителю.

Если по техническим причинам потеряна работоспособность СУЭО в полном объеме, администратор зала самостоятельно осуществляют действия по регулированию очереди: вручную прописывает номера талонов для вновь пришедших заявителей на листе бумаги в порядке очередности, приглашают заявителей из зала ожидания в свободные окна приема для обслуживания.

3.2.3. Администратор зала в зависимости от загруженности МФЦ или по просьбе заявителя осуществляет первичную проверку пакета документов на полноту и соответствие требованиям административного регламента по предоставлению услуг.

3.2.4. Если заявитель обратился с вопросом по услуге, которая не входит в перечень услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, необходимо объяснить заявителю к кому и куда конкретно ему следует обратиться, уточнив актуальную информацию о контактных данных ОГВ. При отсутствии необходимой информации, извиниться и вежливо объяснить, что МФЦ не обладает данной информацией.

3.2.5. Администратор зала должен контролировать ситуацию в секторе информирования, зале ожидания и секторе обслуживания заявителей, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить руководителя филиала МФЦ для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации.

3.2.6. Администратор зала предоставляет заявителю исчерпывающую информацию по следующим вопросам:

3.2.6.1. О перечне услуг, предоставляемых в МФЦ, а также документах, необходимых и обязательных для предоставления услуг, порядке предоставления услуг и других особенностях, несоблюдение которых может привести к финансовым и временным потерям заявителя;

3.2.6.2. О сроках предоставления услуг;

3.2.6.3. О порядке и способах предварительной записи для подачи документов на предоставление услуг;

3.2.6.4. О размерах и порядке уплаты государственных пошлин и иных платежей;

3.2.6.5. Информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, оказываемых в МФЦ;

3.2.6.6. О порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, специалистов МФЦ;

3.2.6.7. О стадии реализации услуги (статус дела) (при нарушении срока оказания услуги ОГВ, администратор зала передает информацию специалисту бэк-офиса (консультанту) филиала, который выясняет причины задержки результата и информирует заявителя посредством телефонного звонка о сроках передачи дела в МФЦ);

3.2.6.8. О предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих услуги, специалистов МФЦ за нарушение порядка предоставления услуги;

3.2.6.9. О порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

3.2.6.10. О режиме работы и адресах филиалов МФЦ, расположенных на территории Республики Северная Осетия - Алания;

3.2.6.11. О контактных данных (почтовый адрес, контактный телефон, адрес электронной почты) органа, осуществляющего функцию контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и специалистами МФЦ организации предоставления услуг и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к организации предоставления услуг в МФЦ.

3.2.6.12. Администратор зала завершает общение с заявителем фразой: *«Извините, у Вас остались ещё вопросы?»*.

3.3. Администратор зала обеспечивает контроль и организует работу по недопущению случаев превышения времени ожидания в очереди.

4. Стандарты обслуживания заявителей специалистами, осуществляющими прием

4.1. При оказании услуг работник филиала, осуществляющий прием заявителей (далее - оператор приема) выполняет следующие административные процедуры, если иное не установлено административными регламентами и соглашениями о взаимодействии:

4.1.1. Устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) на основании паспорта гражданина Российской Федерации¹ и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации. При предъявлении физическим лицом документа, удостоверяющего личность, оператор приема проверяет срок действия документа². В случае обращения представителя заявителя по доверенности, оператор приема проверяет полномочия представителя заявителя, удостовераясь, что документ оформлен в надлежащем порядке, определенном действующим законодательством; срок документа не истек на момент обращения; полномочия, определенные в документе, соответствуют заявленному обращению; проверяет срок действия документа, удостоверяющего личность, и соответствие данных документа, удостоверяющего личность представителя заявителя.

¹ Паспорт гражданина Российской Федерации является основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 13.03.1997 № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации».

² Для паспортов граждан Российской Федерации: в случае первичного обращения заявителя в МФЦ при создании карточки заявителя в АИС МФЦ система автоматически определяет валидность документа удостоверяющего личность; в случае если карточка заявителя в АИС МФЦ сформирована ранее, то оператор открывает ее для проверки срока действия документа или самостоятельно исчисляет срок действия документа, удостоверяющего личность. Срок действия паспорта гражданина иностранного государства указан в паспорте иностранного гражданина.

В случае если заявителем (представителем заявителя) не представлен документ, удостоверяющий личность, либо у представителя отсутствует соответствующая доверенность или полномочия, оператор приема отказывает в приеме запроса и прилагаемых к нему документов непосредственно в момент представления таких запросов и документов в связи с невозможностью реализации своих функций на основании подпункта 2.1 части 4 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ³ (при приеме запросов о предоставлении услуг либо комплексных запросов и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо устанавливать личность заявителя, проводить его идентификацию, аутентификацию с использованием информационных систем, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам).

4.1.2. Формирует карточку заявителя в АИС МФЦ. Если данные заявителя внесены в АИС МФЦ ранее, оператор приема проверяет правильность ранее внесенных данных и, при необходимости, вносит соответствующие изменения (исправления).

4.1.3. Принимает от заявителя документы, необходимые для предоставления услуги, в соответствии с алгоритмом, определенным АИС МФЦ, и осуществляет первичную экспертизу представленных заявителем документов.

4.1.4. Уведомляет заявителя о необходимости совершения оплаты государственной пошлины и (или) иных платежей в рамках оказания соответствующей услуги (если требуется).

4.1.5. В случае наличия терминала для проведения безналичной оплаты в окне приема, оператор приема осуществляет мероприятия по формированию платежного документа в АИС МФЦ, а заявитель оплачивает пошлину с помощью терминала для проведения безналичной оплаты.

³ Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

В случае отсутствия платежного терминала в помещении МФЦ или нежелания заявителя совершать оплату пошлины посредством платежного терминала, находящегося в помещении МФЦ, оператор приема распечатывает заявителю платежный документ, содержащий QR-код, из АИС МФЦ, подробно объясняя все нюансы уплаты платежа, и предлагает оплатить пошлину посредством мобильного банка, непосредственно в отделении банка или в почтовом отделении.

4.1.6. Осуществляет копирование (сканирование) представленного комплекта документов в соответствии с порядком документооборота, определенным соглашением о взаимодействии, и алгоритмом, определенным АИС МФЦ.

Копирование и (или) сканирование документов, представленных заявителем, в рамках предоставления услуг, а также фотографирование заявителя (только в случае, если данный порядок установлен соглашением о взаимодействии) осуществляется бесплатно.

4.1.7. Формирует в АИС МФЦ заявление, распечатывает его и передает на проверку и подпись заявителю.

Не допускается заставлять заявителя самостоятельно заполнять заявление (если иное не установлено административными регламентами, соглашениями о взаимодействии, договорами об оказании услуг либо не согласовано с органами, предоставляющими услуги).

Если заявитель предоставил заявление, самостоятельно заполнив его, оператор приема уведомляет заявителя о возможности формирования заявления из АИС МФЦ, форма которого установлена в соответствии с административным регламентом предоставления государственной услуги, и, в зависимости от принятого заявителем решения, распечатывает заявление из АИС МФЦ или прикладывает самостоятельно заполненное заявителем заявление к пакету документов для передачи в ОГВ, сделав отметку «Принято по требованию», ФИО, дата, а заявитель рядом с данной отметкой проставляет подпись⁴.

⁴ Данная отметка проставляется на заявлении или расписке в зависимости от порядка, предусмотренного соглашением о взаимодействии

4.1.8. Уточняет у заявителя удобный способ получения документов (в соответствии с возможными способами, установленными в соглашении о взаимодействии), являющихся результатом предоставления услуги, и делает соответствующую отметку в АИС МФЦ.

4.1.9. Формирует в форме отдельного документа расписку (в случае оказания услуг через ПК ПВД – опись) о принятых от заявителя документах (если иное не определено соглашением и алгоритмом работы АИС МФЦ).

4.2. В случае отсутствия обязательных документов, их несоответствия, установленным требованиям административных регламентов, либо при наличии иных оснований для отказа в приеме документов, установленных административными регламентами, оператор приема в устной форме отказывает заявителю в приеме документов, если иное не предусмотрено административными регламентами предоставления услуг.

Если заявитель настаивает на приеме документов, то оператор приема осуществляет прием с приложением уведомления о возможном отказе, в котором заявитель проставляет подпись.

4.3. Заявители, сдавшие в МФЦ документы для получения услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроках предоставления услуги (оператор приема называет планируемую дату обращения за результатом услуги, обращая внимание на ее отображение в описи или расписке);
- о возможности получения информации о статусе дела и готовности результата через центр телефонного обслуживания заявителей, а также непосредственно в центре или офисе «Мои Документы», в который обращается заявитель для подачи документов;
- о возможности оценить эффективность деятельности органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных, региональных, муниципальных услуг посредством ИАС МКГУ.

5. Стандарты обслуживания заявителей специалистами, осуществляющим выдачу документов

5.1. При обращении заявителя за результатом услуги, работник филиала, осуществляющий выдачу документов (далее - оператор выдачи), выполняет следующие административные процедуры, если иное не установлено административными регламентами и соглашениями о взаимодействии:

5.1.1. Устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) на основании паспорта гражданина Российской Федерации⁵ и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации. При предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность, специалист МФЦ, ответственный за выдачу документов, проверяет срок действия документа⁶. В случае обращения представителя по доверенности, специалист МФЦ проверяет полномочия представителя заявителя, удостоверяясь, что документ оформлен в надлежащем порядке, определенном действующим законодательством; срок документа не истек на момент обращения; полномочия, определенные в документе, соответствуют заявленному обращению; проверяет срок действия документа, удостоверяющего личность, и соответствие данных документа, удостоверяющего личность представителя заявителя.

Если заявителем (представителем заявителя) не предъявлен документ, удостоверяющий личность заявителя, либо у представителя заявителя отсутствует соответствующая доверенность или полномочия, оператор выдачи отказывает в выдаче результата и прилагаемых к нему документов в связи с невозможностью

⁵ Паспорт гражданина Российской Федерации является основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 13.03.1997 № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации»

⁶ Для паспортов граждан Российской Федерации: в случае первичного обращения заявителя в МФЦ при создании карточки заявителя в АИС МФЦ система автоматически определяет валидность документа удостоверяющего личность; в случае если карточка заявителя в АИС МФЦ сформирована ранее, то оператор открывает ее для проверки срока действия документа или самостоятельно исчисляет срок действия документа, удостоверяющего личность. Срок действия паспорта гражданина иностранного государства указан в паспорте иностранного гражданина

реализации своих функций на основании подпункта 2.1 части 4 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.1.2. Передает документы, являющиеся результатом предоставления услуги, заявителю (или его представителю).

5.1.3. Предлагает заявителю ознакомиться с документами и расписаться в их получении в журнале учета, выданных получателям результатов предоставления услуг, направленных из ОГВ, на бумажном носителе.

5.1.4. В случае обнаружения заявителем или оператором выдачи в момент выдачи ошибки и (или) опечатки в документе, являющемся результатом оказания услуги, оператор выдачи действует в соответствии с порядком, установленным в соглашении о взаимодействии между МФЦ и ОГВ, предоставляющем услугу.

5.1.5. Завершая обслуживание, уточняет у заявителя остались ли у него вопросы, отвечает на них.

Если вопросы заявителя касаются порядка предоставления тех или иных услуг, консультации по перечню необходимых документов, то оператор выдачи направляет заявителя на стойку информирования к администратору зала для получения необходимой консультации.

6. Действия специалистов МФЦ при превышении времени ожидания заявителями в очереди и технических сбоях информационных систем

6.1. Когда одномоментное количество обращений заявителей в МФЦ может привести к ухудшению условий обслуживания и нарушению в части обеспечения времени ожидания в очереди заявителей для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ, которое не должно превышать 15 минут, администраторы зала принимают все возможные действия для исправления ситуации в рамках своей компетенции, в том числе:

— уведомляют вновь обратившихся заявителей о длительном ожидании в очереди, предлагают заявителям альтернативные варианты посещения отделения МФЦ без ожидания в очереди (например, предлагают заявителям осуществить предварительную запись в удобное для них время; предлагают получить услуги в

электронном виде посредством ЕПГУ, порталов органов государственной власти и местного самоуправления, либо непосредственно на официальных сайтах ОГВ (при наличии такой возможности);

- предлагают обратиться в МФЦ в менее загруженные часы работы или обратиться в другие филиалы МФЦ, предварительно уточнив наличие очереди в них.

6.2. Если предпринятые меры не помогают сократить превышенное время ожидания, администраторы зала уведомляют руководителя филиала МФЦ о сложившейся ситуации, которые в свою очередь дополнительно к мерам, предпринятым администратора зала:

- осуществляют функции администратора зала на стойке информирования, в то время как администраторы зала направляются в окна приема для обслуживания заявителей по всем категориям услуг (при наличии свободных окон);

- привлекают к приему специалистов других структурных подразделений, предварительно обученных работе в АИС МФЦ (например, специалистов бэк-офиса), при наличии свободных окон.

6.3. В ТОСП, в которых отсутствуют администраторы зала, в ситуации, описанной в п.6.1, оператор(ы) приема и выдачи документов (по возможности) уведомляют вновь обратившихся заявителей о длительном ожидании в очереди, предлагают заявителям альтернативные варианты посещения ТОСП без ожидания в очереди (например, предлагают заявителям осуществить предварительную запись в удобное для них время предлагают получить услуги в электронном виде посредством ЕПГУ или посредством регионального портала услуг Республики Северная Осетия-Алания, порталов органов государственной власти и местного самоуправления, либо непосредственно на официальных сайтах ОГВ (при наличии такой возможности); предлагают обратиться в ТОСП в менее загруженные часы работы или обратиться в другие филиалы и ТОСП на территории муниципального образования, предварительно уточнив наличие очереди.

6.4. В случае технического сбоя в работе АИС МФЦ администратор зала (в ТОСП, при отсутствии администратора зала – оператор приема и выдачи документов) выясняет у руководителя филиала МФЦ примерное время, необходимое для устранения проблем в работе АИС МФЦ.

Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры (не работает СУЭО, сбой в АИС МФЦ, других программных комплексах, отсутствие электричества и т.д.) осуществляется в зависимости от конкретной ситуации.

6.5. В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, специалисты МФЦ, обслуживающие заявителей, должны извиниться за задержку в обслуживании, контролировать ситуацию и сообщать заявителям о принимаемых мерах. После восстановления работоспособности системы специалисты ещё раз должны извиниться за задержку и возобновить предоставление услуг.

6.6. Если известно, что для устранения технического сбоя потребуется от 5 до 15 минут, администратор зала (в ТОСП, при отсутствии администратора зала – оператор приема и выдачи документов) обращается к заявителям *«Уважаемые заявители, прошу Вашего внимания»*, спокойно, чётко и понятно объясняет причину задержки, например: *«К сожалению, у нас прервалась связь (произошёл сбой в АИС МФЦ), устранение данного сбоя займёт не более 10 - 15 минут. Мы просим вас подождать, пока неполадка не будет устранена»*.

Ответив на вопросы граждан, уведомляет о принимаемых мерах для решения вопроса технического сбоя и приносит извинения за временные неудобства.

6.7. После устранения сбоя специалисты МФЦ информируют заявителей о возобновлении работы, благодарят их за понимание.

6.8. Если время устранения неполадок превышает 15 минут, а также, если не представляется возможным определить время устранения неполадок, специалистам МФЦ необходимо повторно обратиться к заявителям с разъяснениями (аналогично п.6.5-6.6) и предложить альтернативные варианты обслуживания, например, с заявителем будет согласована дата и время посещения им МФЦ, записать фамилию, имя, отчество и контактный номер телефона заявителя.

В данном случае заявители, покинувшие МФЦ по причине технических неполадок, (по выбору заявителя) могут быть записаны в МФЦ посредством функционала предварительной записи СУЭО или обслуживаются в приоритетном порядке в удобное для них время.

Талоны СУЭО заявителей, оставшихся ожидать в очереди до устранения технических неполадок, удаляются из СУЭО администратор зала (в ТОСП, при отсутствии администратора зала – оператором приема и выдачи документов) и возвращаются в очередь с помощью функционала СУЭО после восстановления работоспособности информационных систем или осуществляется выдача новых талонов в зависимости от принятого администратором зала решения в рамках сложившейся ситуации.

6.9. Если время устранения неполадок при техническом сбое превышает 15 минут, новые талоны СУЭО заявителям не выдаются до устранения неполадок. Выдача талонов возобновляется после восстановления работоспособности информационной системы.

6.10. В случае технического сбоя АИС МФЦ специалисты МФЦ продолжают обслуживание заявителей в том объеме, который возможен (например, осуществляют выдачу документов по услугам, результат оказания которых представлен для выдачи заявителю на бумажном носителе без использования АИС МФЦ для распечатывания результата услуги, факт выдачи результата отражается в АИС МФЦ оператором выдачи после восстановления работоспособности системы; осуществляют прием документов по услугам в ПК ПВД).

В данном случае регулирование очереди осуществляется в зависимости от решения администратора зала в зависимости от специфики работы отделения (например, при наличии технической возможности, выдача талонов осуществляется только в окна выдачи результатов или формируется «живая» очередь в окна приема документов или выдачи результатов и т.д.).

7. Стандарты обслуживания заявителей специалистами call - центра

7.1. Специалист call-центра, осуществляющий прием звонков по телефону, при общении с заявителем должен соблюдать следующие правила:

7.1.1. Голосовое приветствие заявителя необходимо начинать с приветствия, представляя себя и сокращенное название организации, используя следующую фразу: *«Доброе утро (день)! Многофункциональный Центр. Меня зовут (имя специалиста), чем я могу Вам помочь?»*.

При разговоре с заявителем выказывать уважительное, заинтересованное и доброжелательное отношение к нему посредством интонации голоса и использования слов вежливости.

7.1.2. Необходимо уточнить у заявителя, как можно к нему обращаться.

7.1.3. Говорить кратко, конкретно и по существу.

7.1.4. Следить за скоростью своей речи, подстраиваться под темп и скорость речи заявителя, четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал.

7.1.5. Во избежание недопонимания переспросить заявителя, если специалист call-центра не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, используя фразу: *«Я Вас правильно понял, вы имеете ввиду...?»*

7.1.6. В помещении, из которого осуществляется звонок, должно быть тихо. В случае необходимости попросить коллег разговаривать тише.

7.1.7. 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!»*.

7.1.8. 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.

7.1.9. 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 и водителей МФЦ), не давать заявителю дополнительно советы и рекомендации, не высказывать свое личное мнение в отношении порядка подачи документов и т.п.

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

7.1.11. Если на момент разговора с заявителем специалист 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!»*, перевести звонок в режим ожидания, 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 номер телефона заявителя и перезвонить ему после выяснения интересующей заявителя информации. Необходимо выполнять обещания и перезванивать заявителю в оговоренное ранее время.

7.1.12. 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...».

7.1.13. Недопустимо беседовать с заявителем по телефону, параллельно разговаривая с коллегами.

7.1.14. Недопустимо игнорировать вопросы заявителя, перенаправляя его для консультации на интернет-сайт, или предложив ознакомиться с печатными рекламными материалами, если они входят в компетенцию МФЦ.

7.1.15. Недопустимо употреблять пищу, зевать при разговоре с заявителем.

7.1.16. Недопустимо осуществлять звонки личного характера с рабочего телефона.

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

7.1.18. При завершении телефонного разговора специалист call-центра 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.

7.2. Если заявитель выражается нецензурно и грубо в адрес специалиста call – центра или в адрес МФЦ, а также в адрес других специалистов МФЦ, оскорбляет, специалисту call – центра 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, специалист call – центра продолжает разговор с заявителем.

Если заявитель продолжает грубо выражаться, специалист call - центра 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.

7.3. Если заявитель обратился в call-центр с проблемной ситуацией, решение которой требует участия непосредственно руководителя филиала МФЦ, специалист call-центра приносит свои извинения за доставленные заявителю неудобства, просит заявителя оставить контактные данные и передает информацию руководителю соответствующего филиала МФЦ.

7.4. Если заявитель обратился в call-центр с жалобой на качество предоставленной услуги, на нарушение стандарта обслуживания заявителей специалистами МФЦ, специалист call – центра уведомляет заявителя о том, что оставить обращение он может непосредственно в МФЦ, а также на официальном сайте через форму электронного обращения в разделе «Оставьте отзыв».

8. Стандарты обслуживания специалистами МФЦ отдельных категорий граждан

8.1. При обслуживании пожилых граждан и граждан с ограниченными физическими возможностями специалисты МФЦ должны быть предельно собранными и внимательными.

8.2. При посещении МФЦ заявителем с нарушением опорно-двигательного аппарата администратору зала (в ТОСП, при отсутствии администратора зала – оператору приема и выдачи документов) следует:

8.2.1. При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, незамедлительно выйти и, если у пандуса находится заявитель, передвигающийся в инвалидной коляске, без сопровождающего лица, уточнить цель его обращения в МФЦ, при необходимости, помочь ему проехать к стойке информирования (например, открыть и придержать двери), в том числе путем привлечения третьих лиц (например, пригласить заведующего хозяйством, водителя).

При отсутствии возможности у заявителя на инвалидной коляске проехать в помещение МФЦ (например, в связи с планировкой помещения) администратор зала принимает меры к обслуживанию заявителя вне помещения МФЦ.

8.2.2. Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, администратор зала должен помочь ему взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приема документов в соответствии с талоном электронной очереди.

8.2.3. Завершив обслуживание заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, оператор приема должен поблагодарить его за обращение в МФЦ, попрощаться и пригласить администратора зала, который должен сопроводить (проследовать рядом с заявителем) заявителя до улицы (оказать помощь при открытии дверей), в случае отсутствия сопровождающего лица.

8.3. При обращении в МФЦ незрячего или слабовидящего человека администратор зала (в ТОСП, при отсутствии администратора зала – оператору приема и выдачи документов) должен приветствовать заявителя и выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приема документов в соответствии с талоном электронной очереди, рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав его фамилию, имя. По завершении обслуживания заявителя ответить на возникшие вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить до выхода из помещения МФЦ (если он без сопровождающего лица).

8.3.1. Незрячие и слабовидящие люди ориентируются на звук и ощущения, поэтому при общении с такими заявителями специалистам МФЦ необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

8.3.2. При обслуживании незрячих и слабовидящих заявителей оператор приема, после составления заявления и расписки (описи) в приеме документов, зачитывает вслух заявителю содержание данных документов, уточняет у заявителя: *«Имя, отчество, скажите, пожалуйста, Вам всё понятно в содержании зачитанных мною документов? Данные в заявлении указаны верно?»* и помогает

заявителю определить место подписи в заявлении или расписке (описи) для самостоятельного проставления подписи заявителем.

8.4. При обслуживании заявителя с нарушением слуха специалисты МФЦ должны следовать следующим правилам:

8.4.1. Администратор зала (в ТОСП, при отсутствии администратора зала – оператор приема и выдачи документов) должен обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь взять талон на получение услуги, сопроводить его до окна приема документов, по завершении обслуживания уточнить, не остались ли у заявителя какие-либо вопросы, поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться.

8.4.2. Привлечь внимание заявителя с нарушением слуха следует дотронувшись до его плеча или махнув рукой, не говорить заявителю с нарушением слуха прямо в ухо (это не позволит ему следить за выражением лица собеседника), не кричать, говорить с обычной скоростью, не прикрывать рот руками, общаться с заявителем с нарушением слуха коротко и в простых выражениях. При необходимости специалисту МФЦ следует проговаривать информацию заявителю несколько раз (перефразировав ее), если заявитель не воспринял информацию с первого раза. В случае обращения заявителя с нарушением слуха с переводчиком жестового языка, специалисту МФЦ следует обращаться к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику.

8.4.3. В случае необходимости разговаривать с заявителем посредством написания необходимой информации от руки или набирать текст. В зависимости от особенностей личности у заявителя с нарушением слуха могут быть повышены уязвимость, доверчивость или, наоборот, подозрительность. Специалисту МФЦ следует понимать это, принимать и учитывать в общении с такими заявителями.

Также специалист МФЦ может использовать специальное оборудование (при наличии) для общения с заявителями с нарушением слуха.

8.4.4. В соответствии со Стандартом правом внеочередного обслуживания в МФЦ обладают следующие категории граждан: ветераны Великой Отечественной войны, лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», Герои

Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, участники специальной военной операции, инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица их сопровождающие.

Под сопровождающим лицом может пониматься как лицо, непосредственно сопровождающее инвалида в месте его нахождения, так и лицо, сопровождающее инвалида в рамках социального сопровождения.

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 специалистов МФЦ; помогающее ребенку-инвалиду с нарушениями зрения ориентироваться в пространстве; содействующее ребенку-инвалиду при входе в МФЦ и выходе из него.

При этом в случае обращения лица, осуществляющего социальное сопровождение ребенка-инвалида, в МФЦ в отсутствие ребенка-инвалида, усматривается, что лицо, обращающееся за предоставлением услуги в МФЦ, может воспользоваться правом внеочередного приема при обращении за оказанием услуги в интересах ребенка-инвалида.

8.4.5. При обращении в МФЦ для получения услуги заявителя, который по состоянию здоровья не имеет физической возможности войти в помещение МФЦ и находится в автомобиле, расположенном на парковочном месте МФЦ, специалист приема совместно с администратором зала или иным уполномоченным лицом в МФЦ дважды выходят из помещения МФЦ для удостоверения личности заявителя на начальном этапе оказания услуги и для подписания заявителем заявления, расписки (описи) и других документов в соответствии с порядком предоставления услуги.

9. Стандарты действий специалистов МФЦ при возникновении конфликтных ситуаций

9.1. Специалист МФЦ должен уметь эффективно разрешать конфликтную ситуацию и предупреждать ее возникновение.

9.2. При общении с негативно настроенным заявителем специалисту МФЦ следует:

- выслушать заявителя, не перебивая и не споря, давая возможность заявителю высказать претензии, понять причины раздражения заявителя и попытаться устранить их;
- избегать агрессии, раздражения или обвинения в адрес заявителя (*«Вы не правы...», «Вы не разбираетесь...», «Вы не понимаете...»*);
- проявлять понимание по отношению к заявителю (*«Я понимаю, ситуация не приятная для Вас...», «Я понимаю, что ситуация сложная...»* или *«Я понимаю, что Вам жаль потраченного времени...», «Я разделяю Ваше недовольство...»*), в обязательном порядке необходимо принести от лица МФЦ извинения за те отрицательные эмоции, которые испытывает заявитель;
- избегать при разговоре с заявителями негативных высказываний в адрес своих коллег по работе;
- избегать выражений: *«Попытаемся», «Подумаем, что можно сделать»* и т.п., ответы сотрудника должны содержать описание конкретных предпринимаемых действий и процедуры взаимодействия с ОГВ, предоставляющими услуги (например, можно использовать выражения: *«Мы заинтересованы в решении Вашей ситуации и предлагаем ...», «Мы сделаем всё возможное, чтобы минимизировать Ваши временные потери», «Мы уточним у специалиста ОГВ верность данных, содержащихся в выданном Вам документе и обязательно уведомим Вас...»*);
- выяснить в конце разговора, есть ли у заявителя еще какие-либо вопросы к специалисту МФЦ;
- неукоснительно следовать достигнутым договоренностям в общении с конфликтным заявителем, в дальнейшем информировать заявителя о ходе решения его проблемы, а также информировать руководителя филиала МФЦ о сложившейся конфликтной ситуации (если для решения проблемы заявителя требуется

дополнительное время), который, в свою очередь, осуществляет контроль за ходом решения проблемы заявителя.

9.3. Специалист МФЦ прилагает все усилия, чтобы решить вопрос заявителя в момент возникновения ситуации. Если на это требуется время, то после завершения диалога заявитель должен быть уверен, что вопрос будет решен. Зачастую заявителю более важно не мгновенное решение вопроса, а внимание и участие специалистов МФЦ и их искреннее желание помочь.

9.4. В сложных ситуациях, а также, если у специалиста МФЦ не получается найти контакт с заявителем в течение 5 минут, следует вывести конфликтного заявителя из зоны общения с другими заявителями, пригласить руководителя филиала МФЦ для общения с заявителем. Для многих заявителей сама суть проблемы исчезает, как только им уделяет внимание руководитель.

9.5. В случае невозможности разрешения конфликтной (проблемной) ситуации, специалист МФЦ может предложить заявителю оформить обращение в письменном виде или в формате голосового сообщения, а также должен предоставить книгу отзывов и предложений по первому требованию заявителя, предварительно предложив свою помощь в решении проблемы заявителя (*«Может я могу помочь Вам в решении Вашего вопроса?»*) и уведомить заявителя о процедуре рассмотрения обращений.

В письменном виде или в формате голосового сообщения заявитель может оставить обращение посредством:

- книги жалоб непосредственно в филиале МФЦ;
- почтового отправления в адрес МФЦ по адресу: 362015, РСО-Алания, г. Владикавказ, пр. Коста, д. 15;
- электронного обращения на официальном сайте МФЦ в разделе «Обращение в центр «Мои документы»»;
- голосового сообщения по номеру телефона центра контроля качества обслуживания: +7 (8672) 333-910.

9.6. Специалист МФЦ вправе отказать в консультации и приеме документов на предоставление услуг лицам, находящимся в состоянии алкогольного

(наркотического) опьянения, а также лицам, которые оскорбляют и унижают достоинство специалистов МФЦ (например, при употреблении заявителем нецензурной речи или угроз).

Если заявитель выражается нецензурно и грубо в адрес специалиста МФЦ, оскорбляет, то специалисту МФЦ следует вежливо сказать заявителю при первой возникшей паузе: *«Я нахожусь при исполнении должностных обязанностей и прошу Вас воздержаться от оскорблений в мой адрес, в противном случае я буду вынужден(а) прекратить прием»*. Если заявитель прекратил грубо выражаться, специалист МФЦ продолжает обслуживание заявителя.

Если заявитель продолжает грубо выражаться, специалисту МФЦ следует завершить разговор с заявителем фразой: *«Наш разговор носит неконструктивный характер, в связи с чем обслуживание Вас в качестве заявителя прекращено»*.

Если заявитель продолжает обострять конфликтную ситуацию, специалисту МФЦ следует пригласить руководителя филиала МФЦ для урегулирования конфликта с заявителем.

9.7. Если в адрес специалиста МФЦ не прекращаются оскорбления, угрозы, специалисту МФЦ следует обратить внимание заявителя на то, что в помещении МФЦ ведется аудио- и видеозапись, а также на то, что в соответствии с законодательством Российской Федерации оскорбление личности является административным нарушением, которое влечет наложение административного штрафа.

9.8. Если заявитель проявляет неадекватное поведение и действия заявителя могут повредить здоровью специалиста МФЦ либо направлены на порчу имущества МФЦ, специалисту МФЦ необходимо вызвать соответствующие структуры (например, охранное агентство или полицию, в том числе воспользовавшись кнопкой тревожной сигнализации) и затем проинформировать о сложившейся ситуации руководителя филиала МФЦ.

10. Рекомендации специалистам МФЦ для формирования положительного отношения к обращениям граждан⁷

Данный раздел разработан в целях формирования позитивного восприятия специалистами МФЦ конфликтных (проблемных) ситуаций, а также обращений граждан по вопросу качества обслуживания в МФЦ и организации предоставления услуг.

Обращения граждан, поступающие в МФЦ, являются наиболее эффективным способом получения информации об оценке заявителями уровня обслуживания и качества предоставляемых услуг в МФЦ. Обращения заявителей в МФЦ являются механизмом обратной связи, помогающим МФЦ своевременно реагировать и обнаруживать «слабые» места в процессе организации и предоставления услуг.

Для заявителей (граждан), выражающих свои претензии – это наиболее прямой и эффективный способ сообщить МФЦ о том, что у него есть перспективы к улучшениям.

Заявители всегда имеют право на недовольство. Жалуясь, выражая претензии, они могут нервничать и показаться грубыми или агрессивными. Специалист МФЦ должен научиться фокусировать внимание на содержании жалобы, а не на ее форме.

Обращения (претензии) граждан рекомендуется делить на обстоятельства, которые можно и нужно исправить и на ситуацию, которую уже нельзя исправить, но заявители хотели бы выразить свои чувства и быть услышанными.

Существуют 8 правил, следуя которым, можно научиться принимать информацию, которую сообщает заявитель в обращении, как ценный подарок:

1. Скажите спасибо. Посчитайте претензию ценной информацией. Вы должны добиться взаимопонимания с заявителями, поэтому вам следует прислушиваться к ним. Нет лучше способа показать радушие, чем сказать «спасибо». Вы должны демонстрировать (зрительный контакт, понимающий кивок

⁷ Данный раздел подготовлен с использованием материалов книги Д. Барлоу и К. Мёллер «Жалоба как подарок».

и приветливая улыбка), что вы приветствуете предложение заявителя и считаете его вправе высказаться по тому или иному вопросу.

2. Объясните, почему приветствуете обращение заявителя: *«Спасибо, что Вы сообщили мне о...», «Спасибо, я так рад, что Вы рассказали мне об этом, теперь я смогу Вам помочь (исправить наши ошибки)», «Спасибо, я благодарна Вам за то, что вы поставили меня в известность. Теперь у меня есть возможность улучшить качество нашего обслуживания. И я непременно сделаю это», «Спасибо, что дали мне знать о случившемся».* Если вы внутренне можете соответствовать такому настрою, то даже короткая, устная версия приведенного монолога сообщит недовольному заявителю о политике МФЦ в отношении жалоб.

3. Извинитесь за ошибку. Вы сможете добиться лучшего взаимопонимания, если скажете: *«Спасибо, я благодарен вам за то, что Вы рассказали»,* а затем произнесете: *«Позвольте мне извиниться перед Вами. Мне очень жаль, что так случилось».* Извинение необходимо, но оно не должно выступать на передний план в первые секунды разговора. Такой подход выглядит логичнее и вызывает у заявителя желание поддержать дальнейшую беседу. Услышав *«спасибо»*, мы начинаем верить, что человек готов нам помочь. Тогда как *«прошу прощения»* оставляет у нас чувство, что делать ничего не будут – поэтому-то человек и извиняется. Когда вы извиняетесь, старайтесь говорить *«я»*, а не *«мы»*. *«Мы сожалеем»* звучит неубедительно, люди, за которых вы извиняетесь, даже не знают, что случилось, и заявитель это понимает. Выражение заявителю сожаления по поводу инцидента не указывает на вашу вину в случившемся. Вы просто хотели бы, чтобы этого не происходило.

4. Обещайте незамедлительно принять меры для решения проблемы: *«Обещаю сделать все возможное для скорейшего решения ситуации».*

5. Выясните необходимую информацию. *«Чтобы я могла незамедлительное уладить ситуацию, пожалуйста, не будете ли Вы столь любезны, сообщить мне некоторые сведения?».* Вы просите помощи у заявителя. Задавайте только необходимые вопросы. Спросите, что нужно предпринять для удовлетворения его потребностей, или осведомитесь, будет ли он доволен, если вы сделаете что-то

определенное в связи с возникшей проблемой. Иногда заявители хотят лишь сообщить о произошедшем и не ждут никаких конкретных действий.

6. Быстро исправьте ошибку. Обязательно выполните обещание. Заявитель останется доволен, если его проблему сочтут неотложным делом. Быстрая реакция говорит о вашем серьезном отношении к обслуживанию заявителей. Ощущение срочности позволит вам найти решение.

7. Убедитесь, что заявитель доволен. Доведите дело до конца. Созванивайтесь с заявителями, чтобы узнать о произошедшем. Возможно, уместно будет рассказать им о ваших действиях во избежание подобных ситуаций в дальнейшем – это даст понять заявителю, что его жалоба действительно улучшила деятельность МФЦ. Снова поблагодарите их.

8. Предотвращайте ошибки в будущем. Проинформируйте коллег о претензии гражданина – тогда подобную проблему можно будет предотвратить в будущем. Необходимо выявлять коренные причины претензии. Обращения граждан должны стать механизмом обратной связи, помогающим МФЦ совершенствоваться.

Слушайте заявителей внимательно, не перебивайте, дайте им выговориться. Если вы тоже начинаете говорить, то прерываете их рассказ – значит, еще больше раздражаете их. Не пытайтесь уладить проблемы заявителей слишком быстро. Дайте им выплеснуть эмоции. Когда заявитель будет готов слушать вас, произнесите: *«Я понимаю, что эта ситуация неприятна для Вас. Мы готовы приложить все усилия для ее скорейшего решения»*. На стадии гнева лучше участливо выслушать заявителей, чем стараться что-то сказать им. Важнее узнать их претензии.

Обычно три вопроса, заданные один за другим, способствуют снижению возбуждения и рациональному отношению к делу. Задавайте вопросы, обращаясь непосредственно к самой проблеме, настраивайтесь на волну заявителя. Здесь вы можете уточнить, например, что вы можете сделать для удовлетворения потребностей заявителя.

На стадии переговоров заявители ищут способы решения своих проблем. Здесь нужно проявить активность в беседе, следует концентрировать внимание на решении, а не на проблеме. На стадии переговоров вы должны повернуть беседу в

сторону удовлетворения потребностей заявителей. Заявители начинают примиряться с ситуацией, если их проблемы решают или обещают решить в будущем.

Научитесь свободно произносить следующие фразы: *«Мне будет легче помочь Вам, если (подойдете поближе или ответите на несколько вопросов)», «Пожалуйста, помогите мне разобраться в том, что произошло...», «Я буду Вам очень признательна, если Вы станете говорить чуть помедленнее...»*. Они более уместны для направления эмоций недовольного заявителя в мирное русло.

В беседе с заявителями желательно исключить такие слова, как *«но»* или *«хотя»*. Встревоженный человек услышит только то, что следует за этим *«но»*, и не обратит внимание на первую часть фразы. Например, если вы скажете заявителю: *«Я могу все уладить, хотя это займет три дня»*, - он поймет только то, что решение его проблемы задерживается. Поэтому следует сказать: *«Мы сможем исправить допущенную в документах ошибку, и это займет всего лишь три дня»*.

Также следует избегать фразы: *«Я попробую, но не могу обещать Вам, что...»*. Попробовать – не значит делать. Пробовать – значит приложить усилие, не дающее никаких гарантий успешного завершения дела. В большинстве случаев, услышав от специалиста: *«Хорошо, я попробую...»*, заявители подозревают, что он не будет предпринимать особых усилий. Старайтесь быть конкретнее и заявители лучше вас поймут.

Чтобы преобразовать негативное отношение расстроенных заявителей в позитивное, следует побудить их к сотрудничеству. Язык партнерских отношений можно услышать в следующих фразах: *«Давайте посмотрим, что мы можем с Вами сделать»*, *«Давайте сделаем вот что...»*. Нужно продемонстрировать и разные виды партнерского поведения, предполагающие действия:

- изучение вопроса: *«Давайте разберемся, что произошло»*;
- рекомендации: *«Это лучшее, что мы можем сделать»*;
- консультация и выслушивание: *«Расскажите мне, что случилось, мне бы хотелось узнать подробности»*;

- анализ ситуации: *«Значит, мы поступим следующим образом. Сначала мы...»*;
- подбадривание: *«Правильно ли я Вас понял? Есть ли еще информация, которая может помочь в решении данного вопроса?»*.

Формирование партнерских отношений не предполагает, что вы отошлете заявителя к другому специалисту или руководителю филиала МФЦ, если только этого не требуют обстоятельства. Заявителя может испугать перспектива хождения от одного специалиста к другому и необходимость каждый раз заново рассказывать свою историю. Если заявитель чувствует атмосферу партнерства, он охотнее поделится информацией со специалистом МФЦ, что скорее поможет разрешить ситуацию. Такое партнерство всегда приводит к положительным эмоциям с обеих сторон.

Покажите заявителю, что перед ним стоит живой человек, который хочет ему помочь. Уделите ему как можно больше личного внимания. Ваша искренняя заинтересованность может смягчить эмоции возмущённого заявителя.

Самый простой, но очень действенный прием – называть человека по имени. Если заявитель не хочет его сообщить, осведомитесь, как можно его называть. Объясните, что не хотите обращаться к нему слишком официально. Сообщайте и свое имя. Называя друг другу свои имена, вы перестаете быть друг другу совсем чужими людьми.

Если вы не знаете, что делать дальше, так и скажите: *«Признаться, я не представляю, что предпринять на данный момент, но я обязательно найду решение»*. Заявители не должны думать, что вам известно все на свете, - они должны лишь знать, что вы намерены помогать им.

Если вам приходится извиняться перед заявителями, будьте искренними. Дайте заявителям понять, что вы переживаете из-за доставленных им МФЦ неприятностей. Вполне уместно спросить их об этом: *«Я знаю, что сейчас все получилось не лучшим образом, но я искренне надеюсь, что в следующий раз мы постараемся заслужить Ваше доверие. Лично мне это очень важно, поскольку,*

уверяю Вас, подобные ситуации не характерны для нашего центра. Мы всегда рады видеть Вас в числе наших заявителей, приходите к нам снова!».

11. Стандарты внешнего вида специалистов МФЦ

11.1 Основной стандарт одежды для всех специалистов МФЦ – это профессиональный деловой стиль.

11.2 Внешний вид специалистов МФЦ основывается на принципе единства общего стиля, способствует укреплению доверия заявителей, оказывает влияние на поведение, как между специалистами, так и между специалистами и заявителями, призван благотворно сказываться на имидже МФЦ в целом.

11.3 Специалисты МФЦ, чья работа непосредственно связана с взаимодействием с заявителями, а также специалисты, осуществляющие обработку документов (специалисты бэк-офиса), должны соблюдать деловой стиль в одежде, установленный требованиями единого фирменного стиля «Мои Документы».

11.4. Для женщин:

11.4.1. Юбка прямого кроя, застегивается на молнию, длина юбки должна доходить до колена. Допустимо ношение брюк прямого, классического покроя. Цвета для юбки и брюк - черный.

11.4.2. Рубашка приталенного или прямого покроя с длинным рукавом белого цвета, изготовленная из плотной ткани (ткань не должна просвечивать), пуговицы белые. В летний сезон допустима длина рукава три четверти или короткий рукав с манжетами, короткий рукав-фонарик, рукав-паж, примерно 20 см. Рубашка должна быть заправлена в юбку (брюки) и не должна содержать ярких элементов, украшений, вычурного кроя.

11.4.3. Жилетка: передняя часть — бежевая, спинка жилетки — тёмно-коричневая. В летний сезон, при температуре в помещении МФЦ свыше 24 градусов по Цельсию, допускается ношение форменной одежды без жилетки. В осенне-весенний, зимний сезон при температуре в помещении МФЦ ниже 20 градусов по Цельсию допустимо ношение белой рубашки с кофтой (кардиганом) бежевого цвета, застегнутой(го) на пуговицы длиной до начала бедра, свитером бежевого

цвета или водолазки белого цвета с жилеткой. Оттенок бежевого цвета должен соответствовать цветовой палитре единого фирменного стиля «Мои Документы».

Не допускается ношение жилетки с расстёгнутыми пуговицами.

11.4.4. Шейный платок однотонный, темно-коричневого цвета. Завязывается «узелком» на шее. Размер: 60х60 или 65х65 см. Материал: полиэстер или шелк.

11.4.5. Ремень – черного цвета.

11.4.6. Нагрудный значок и бейдж (с указанием имени, фамилии и должности специалиста) крепится на жилетку (рубашку, кофту, кардиган, свитер).

11.4.7. Колготки – обязательный элемент одежды не зависимо от времени года. Цвет: натуральный/телесный либо черный, без рисунков.

11.4.8. Обувь предпочтительно черного цвета, должна быть чистой, ухоженной, гармонирующая с одеждой. Не допускается ношение яркой обуви на высоком каблуке с броскими украшениями (камни, банты, яркая вышивка), сланцев, шлёпанцев, обуви, не закрывающей заднюю часть ступни. Модель туфель должна иметь традиционный, классический вид.

11.4.9. Маникюр аккуратный, не допускается нанесение лака для ногтей кричащих оттенков (например, ярко-розовый, ярко-зеленый, ярко-голубой и т.д.). Волосы должны быть убраны назад, закреплены в пучок, косу или хвост, не спадать на лицо таким образом, чтобы это требовало постоянного их укладывания, а также не должны прикрывать бейдж специалиста МФЦ. Не допускается использование шейного платка в качестве аксессуара для укладывания волос.

11.4.10. Макияж должен быть неброским, сдержанным, пастельных оттенков, спокойных тонов.

11.5. Для мужчин:

11.5.1. Брюки мужские, прямого покроя, черного цвета.

11.5.2. Рубашка с длинным рукавом (в летний сезон допустим короткий рукав) белого цвета, изготовленная из плотной ткани (ткань не должна просвечивать), пуговицы белые. Рубашка должна быть заправлена в брюки и не должна содержать ярких элементов.

11.5.3. Галстук однотонный, темно-коричневый. Галстук должен быть завязан классическим узлом.

11.5.4. Ремень – черного цвета.

11.5.5. Жилетка: передняя часть – бежевая, спинка жилетки – темно-коричневая. В летний сезон, при температуре в помещении МФЦ свыше 24 градусов по Цельсию, допускается ношение форменной одежды без жилетки. В осенне-весенний, зимний сезон при температуре в помещении МФЦ ниже 20 градусов по Цельсию допустимо ношение рубашки белого цвета с кофтой (кардиганом) бежевого цвета, застегнутой(го) на пуговицы длиной до начала бедра, свитером бежевого цвета или водолазки белого цвета с жилеткой. Оттенок бежевого цвета должен соответствовать цветовой палитре единого фирменного стиля «Мои Документы».

Не допускается ношение жилетки с расстёгнутыми пуговицами.

11.5.6. Нагрудный значок и бейдж (с указанием имени, фамилии и должности специалиста) крепится на жилетку (рубашку, кофту, кардиган, свитер).

11.5.7. Обувь предпочтительно черного цвета, должна быть чистой, ухоженной, гармонирующая с одеждой. Не допускается ношение сланцев, шлёпанцев, обуви, не закрывающей заднюю часть ступни. Модель туфель должна иметь традиционный, классический вид.

11.5.8. Руки должны выглядеть опрятно. Волосы должны быть аккуратно уложены, при необходимости, убраны назад, закреплены в хвост, не должны спадать на лицо таким образом, чтобы это требовало постоянного их укладывания.

11.6. Допускается ношение отличительной одежды или головных уборов, а также аксессуаров в силу религиозных убеждений.

11.7. Не допускается:

- Спортивная одежда, обувь, аксессуары.
- Массивные, «кричащие» украшения.
- Неопрятная (плохо выглаженная, грязная) одежда.
- Яркий макияж, неаккуратная и неухоженная щетина на лице.
- Пирсинг, татуировки на видимых частях тела.

- Стразы, кружева, банты, крупные декоративные элементы одежды.
- Неопрятная прическа.

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

12.1 Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее - обращение) на действия (бездействия) должностного лица МФЦ и на решения, принимаемые в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, в вышестоящие органы, органы местного самоуправления, судебные органы.

Предметом обжалования может быть:

- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами РСО-Алания, муниципальными правовыми актами, административными регламентами предоставления государственной или муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами РСО-Алания, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами РСО-Алания, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами РСО-Алания,

муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- некорректное поведение должностных лиц по отношению к заявителю;
- некомпетентная консультация, данная должностным лицом заявителю.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае обжалования действий должностных лиц МФЦ заявитель может направить обращение в письменной форме на почтовый адрес МФЦ, в форме электронного сообщения по электронному адресу МФЦ, через официальный сайт МФЦ, а также обратиться лично к должностному лицу во время приема.

12.2 Граждане могут обжаловать действие (бездействие) должностных лиц МФЦ:

- директору МФЦ;
- учредителю МФЦ.

В МФЦ для заявителей предусматривается наличие на видном месте книги жалоб и предложений. Книга жалоб и предложений в обязательном порядке прошивается и нумеруется. Ежедневно просматривается Директором, либо его заместителем.

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.

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, 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 своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан.

В письменном обращении (электронном сообщении) заявителем указываются:

- наименование 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 или материалы, либо их копии.

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.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение тридцати дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений — в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 11, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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.

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.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, к специалисту МФЦ, допустившему нарушения в ходе предоставления (государственной) муниципальной услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

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.

13. Сокращения, используемые в настоящих Стандартах

АИС МФЦ – информационная система АИС МФЦ РСО – Алания.

ЕПГУ – Единый портал государственных услуг.

ИАС МКГУ – автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

МФЦ – структурные подразделения (отделения и ТОСП) Государственного бюджетного учреждения РСО - Алания «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Администратор зала – ведущий (главный) специалист МФЦ.

ОГВ – орган государственной власти/местного самоуправления.

Оператор приема и выдачи документов – ведущий специалист филиала МФЦ.

Официальный сайт МФЦ – официальный сайт центров и офисов государственных и муниципальных услуг «Мои Документы» Республики Северная Осетия-Алания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: моидокументы15.рф.

ПК ПВД – программный комплекс приёма и выдачи документов по услугам Федеральной службы государственной регистрации кадастра и картографии.

Соглашение о взаимодействии – соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ОГВ.

Специалисты МФЦ – администраторы зала, операторы приема и выдачи документов, специалисты call-центра, специалисты бэк-офиса.

Специалисты бэк – офиса – специалисты, осуществляющие обработку документов и взаимодействие с ОГВ (консультанты, главные специалисты и др.).

СУЭО – система управления электронной очередью.

ТОСП – территориально обособленные структурные подразделения.

Услуги – государственные, муниципальные и иные услуги.

Call - центр – центр телефонного обслуживания.