

**Государственное бюджетное учреждение Калужской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Калужской области»
(ГБУ КО «МФЦ Калужской области»)**

ПРИКАЗ

11 ноября 2025 г.

№ 289-09

**Об утверждении стандартов сервиса
обслуживания заявителей в ГБУ КО
«МФЦ Калужской области»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом ГБУ КО «МФЦ Калужской области» в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, уровня обслуживания заявителей в ГБУ КО «МФЦ Калужской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

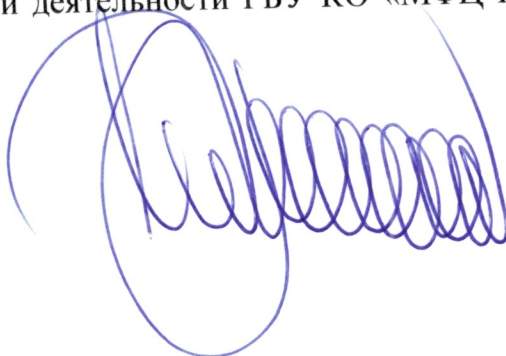
1. Утвердить и ввести в действие Стандарты сервиса обслуживания заявителей согласно Приложению к настоящему приказу (далее – Стандарты).
2. Признать утратившим силу приказ ГБУ КО «МФЦ Калужской области» от 31.08.2018 №141-од «Об утверждении Стандартов сервиса обслуживания заявителей».
3. Начальнику Управления по работе с заявителями г. Калуга, начальникам отделов по работе с заявителями г. Калуга, начальникам филиалов ГБУ КО «МФЦ Калужской области», начальнику отдела телефонного обслуживания:
 - обеспечить изучение Стандартов специалистами, осуществляющими взаимодействие с заявителями;
 - организовать работу центров и подразделений в соответствии с установленными правилами и нормами обслуживания заявителей согласно Стандарту.
4. Начальнику отдела контрольно-аналитической работы обеспечить:
 - мониторинг соблюдения Стандартов на всех этапах обслуживания заявителей;
5. Ответственность за соблюдение Стандартов возложить на начальника Управления по работе с заявителями г. Калуга, начальников отделов по работе с заявителями г. Калуга, начальников филиалов ГБУ КО «МФЦ Калужской области», начальника отдела телефонного обслуживания.
5. Начальнику отдела документооборота ознакомить с данным приказом ответственных лиц под подпись.

6. Начальнику отдела управления персоналом обеспечить под подпись ознакомление со Стандартами вновь принятых работников.

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

8. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора по вопросам проектной деятельности ГБУ КО «МФЦ Калужской области» Малолетневу Т.В.

Директор



М.С. Иванов

СТАНДАРТЫ СЕРВИСА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ГБУ КО «МФЦ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ»)»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Стандарты определяют свод правил, критериев и требований, без соответствия которым сотрудник не может работать с заявителем. Стандарты позволяют создать единый корпоративный стиль обслуживания заявителей, повысить качество сервиса.

1.2. Настоящие Стандарты являются обязательными к исполнению для сотрудников ГБУ КО «МФЦ Калужской области» (далее – МФЦ), непосредственно предоставляющих государственные и муниципальные услуги и необходимую заявителям информацию.

1.3. Принятые на работу сотрудники должны быть ознакомлены со Стандартами.

2. ОБЩИЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

Настоящие стандарты разработаны с целью повышения качества и доступности получения государственных и муниципальных услуг, упрощения процедуры получения необходимых документов.

Стандарты сервиса являются инструментом закрепления ценностей и правил МФЦ. Соблюдение требований стандартов позволяют сформировать единый стиль взаимоотношений с заявителями, благоприятный социально-психологический климат в коллективе, выстроить систему управления внутри структуры МФЦ.

Кроме популяризации получения государственных и муниципальных услуг через центры и офисы МФЦ, одной из важнейших задач МФЦ является создание для жителей комфортных условий при получении услуг в «шаговой доступности». Сегодня МФЦ – это единый стандарт предоставления государственных и муниципальных услуг, с неизменно высоким качеством обслуживания заявителей во всех подразделениях МФЦ.

2.1. Единый стандарт включает в себя:

- Соблюдение принципов профессиональной этики сотрудника (Приложение 1 к Стандартам);
- Современную инфраструктуру;
- Возможность оплаты госпошлины через терминал;
- Бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- Условия для посетителей с детьми и маломобильных групп населения;
- Единый стиль одежды сотрудников;
- Дополнительные (сопутствующие) услуги.

2.2. Наши ценности, закрепленные в стандартах сервиса

- Клиентоориентированность;
- Профессионализм;
- Ответственность;
- Стрессоустойчивость;
- Командный дух.

2.3. Наши правила, закрепленные в стандартах сервиса

- Проявлять внимание к заявителю, ставя его потребность в приоритет;
- Строить доверительные и доброжелательные отношения с заявителем;
- Первым устанавливать визуальный контакт, используя заинтересованный взгляд, доброжелательную интонацию, улыбку;
- Говорить уверенно, грамотно и четко, избегать слов-паразитов, сленгов, ненормативной лексики;
- Обращаться к заявителю по имени и отчеству и на «Вы»;
- Употреблять в речи слова «Спасибо», «Пожалуйста», «Будьте добры», «Извините», «Всего доброго»;
- Помнить, что каждый сотрудник – лицо МФЦ;
- Быть частью одной команды.

2.4. Режим работы

Сотрудник должен соблюдать режим работы МФЦ, прибывать на рабочее место заблаговременно (до начала установленного времени обслуживания заявителей в соответствии со своим графиком работы).

В случае отсутствия возможности полной загрузки рабочих окон филиала (ТОСП) по объективным причинам (больничные, отпуска, технические причины) начальник филиала, а также начальник управления (отдела) по работе с заявителями г. Калуга, обязан уведомить заявителей посредством размещения в зоне информирования и ожидания информации о временном сокращении количества работающих окон и извинениями за причиненные неудобства.

2.5. Подготовка рабочего места

Рабочее место должно соответствовать необходимым требованиям для приема заявителей:

- Документы должны быть заранее подготовлены и аккуратно сложены;
- Недопустимо на рабочем столе присутствие пищи и напитков, а также посторонних предметов с логотипами других компаний;
- Мобильный телефон должен быть переведен в беззвучный режим.

2.6. Внешний вид и деловой стиль

Внешний вид специалиста МФЦ должен соответствовать следующим требованиям:

- Опрятный внешний вид: одежда и обувь чистые, руки ухоженные, неброский макияж;

- Прическа должна быть строгая и аккуратная, волосы чистые. Недопустимы распущенные длинные волосы ниже плеч. Волосы должны быть убраны в «хвост» или в пучок;
- Белая классическая блузка (без надписей, рюш, стразов, пайеток и принтов), черные классические брюки или юбка, классическая обувь черного цвета;
- Наличие фирменного жилета и фирменного шейного платка у женщин (при наличии в филиале) и темного галстука у мужчин;
- Наличие карточки-бейджа с именем и фамилией специалиста;
- У женщин колготки черного или бежевого оттенков;
- Ношение ювелирных украшений строго ограничено. Разрешается обручальное кольцо, одна тонкая цепочка с небольшой подвеской и серьги классической модели;
- Запрещена демонстрация татуировок и пирсинга на открытых участках тела;
- Запрещен маникюр с длинными ногтями, ярким броским покрытием и рисунком, лак для ногтей должен быть нейтральных оттенков;
- Запрещено ношение глубоких декольте, юбок длины мини и макси, одежды спортивного стиля.

3. СТАНДАРТЫ СЕРВИСА НА ЭТАПАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

3.1. Стандарт на этапе знакомства

- Установить с заявителем визуальный контакт (улыбнуться, поприветствовать, извиниться за необходимость ожидания в очереди);
- При появлении заявителя, отложить текущие дела и переключить свое внимание на него. Показать взглядом, улыбкой, кивком головы, что Вы знаете о его появлении и готовы к выполнению запроса. *(Отсутствие внимания со стороны сотрудника является игнорированием и может вызвать ощущение ненужности. На начальном этапе взаимодействия с МФЦ заявитель должен ощутить доброжелательность и заботу с нашей стороны);*
 - Узнать, как обращаться к заявителю;
 - Уточнить цель визита и выразить заинтересованность в решении вопроса;
 - При отсутствии возможности отвлечься от текущих дел, вежливо принести извинения *(«Прошу прощения, в данный момент у нас временные технические трудности. Проблема будет разрешена в течение ближайших 15 минут», «Извините, мне нужно еще пару минут, и я сразу займусь Вашим вопросом. Подождите пожалуйста»);*
 - Если заявитель обратился к Вам в процессе обслуживания другого заявителя, принесите извинения, объясните причины, сообщите время ожидания – это позволит предупредить возможное недовольство;
 - Не употреблять уменьшительно-ласкательные суффиксы и сложную профессиональную терминологию;
 - В случае возникновения необходимости покинуть рабочее место, необходимо предупредить заявителя о своих намерениях. *(«Мне необходимо ненадолго Вас оставить, чтобы подписать документы у руководителя», «Извините, мне нужно отойти, снять копию с документа. Это займет не более 5 минут»).* В случае, если Ваше отсутствие затягивается более, чем на 5 минут, необходимо вернуться к заявителю, сообщив об увеличении времени ожидания, а также о причине задержки.

Уточняя цель визита и проявляя желание помочь, Вы демонстрируете заинтересованность в его вопросе и нацеленность на его скорейшее решение: *«Какую услугу*

Вы хотели бы получить?», «В этом вопросе Вам помогут мои коллеги. Давайте, я Вас к ним провожу», «Обратитесь, пожалуйста, в окно №...».

3.2. Стандарт на этапе выявления потребностей

- Задать несколько уточняющих вопросов;
- Резюмировать ответы, сформировав запрос заявителя;

Задайте заявителю понятные вопросы, которые позволят четко определить его потребность. Начинать общение желательно с «открытого» вопроса, который поможет определить направление последующей беседы: *«Позвольте, я задам Вам несколько вопросов, чтобы понять, какой специалист Вам может помочь».* Интонация, с которой Вы задаете вопросы, должна демонстрировать доброжелательность, уважение, создавать ощущение, что ответы заявителя помогут Вам решить его вопрос. Не употребляйте уменьшительно-ласкательные суффиксы и сложную профессиональную терминологию.

Задаваемые вопросы не всегда могут быть понятны заявителю. Дайте необходимые обоснования и разъяснения Вашим вопросам. Предоставляйте разъяснения только при сложных и некомфортных вопросах – это проявление заботы о заявителе. Положительные эмоции возникают в том случае, если разговор ведется на языке выгод, потребностей и желаний заявителя.

Выслушав ответы, резюмируйте их и подтвердите, что Вы правильно поняли потребность. Используйте максимально доступные и простые речевые обороты. Выдавайте информацию мелкими порциями: *«Для Вас это означает...», «Это облегчает Вам...», «Это позволит Вам сэкономить...».*

3.3. Стандарт на этапе консультирования

- Предоставление раздаточного материала об услугах;
- Информирование о дополнительных услугах;
- Информирование о возможности получения электронных услуг на региональном и единых порталах государственных услуг;
- Поддержание обратной связи с заявителем в процессе консультирования.

Заявитель озвучил свои потребности в получении услуги и получил необходимую ему информацию и справочные материалы (буклеты). Убедитесь, что информация об услуге МФЦ для заявителя понятна, конкретна и исчерпывающая. Когда заявитель уверен, что сотрудник МФЦ понимает его потребности и предложил наилучшее решение его вопроса, он принимает решение о получении услуги.

Обязательно проинформируйте каждого заявителя об одной или двух дополнительных услугах в соответствии с действующими приоритетами. Подвести к предложению дополнительных услуг можно с помощью следующих фраз: *«Кроме того, хотела бы обратить Ваше внимание на возможность получения....», «Дополнительно хотела бы предложить...».*

Проинформируйте о наличии определенных возможностей и расскажите о них более подробно при возникновении заинтересованности.

В ходе консультирования поддерживайте обратную связь – уточняйте, понятна ли заявителю предоставленная информация и остались ли у него еще вопросы.

3.4. Стандарт на этапе оказания услуги

- Информирование заявителя о возможном времени оказания услуги;

- Информирование о своих действиях;
- Информирование о наличии зоны с банкоматом и других местах оплаты госпошлины, если это необходимо для получения услуги;
- Поддержание обратной связи с заявителем во время оказания услуги;
- Информирование о необходимости покинуть рабочее место для копирования документов, их подписи либо получения консультации у руководителя офиса.

Перед процедурой предоставления услуги проинформируйте заявителя о том, сколько времени займет ее оказание, если длительность составляет более 5-10 минут. Например, предоставление услуг Росреестра занимает более 15 минут. В этом случае заявителю будет комфортно в процессе ожидания, он почувствует заботу и желание сотрудников сделать все возможное, чтобы сократить время ожидания. Если время выполнения услуги затягивается, принесите заявителю извинения за причиняемые неудобства и проинформируйте его о том, сколько времени еще потребуется.

Комментируйте свои действия в процессе оказания услуги, сообщайте заявителю о стадии ее выполнения. При отсутствии обратной связи заявитель может начать испытывать дискомфорт из-за отсутствия информации и начать сомневаться в том, что Вы действительно занимаетесь его вопросом.

Постоянно поддерживайте визуальный контакт с заявителем (взгляните на него, улыбнитесь, задайте вопрос). Он должен чувствовать, что в процессе оказания услуги Вы помните о его присутствии.

Во избежание недовольства со стороны заявителя при консультировании или оказании услуги, предлагайте перечень необходимых документов в печатном виде.

При необходимости покинуть свое рабочее место для получения консультации у руководителя, подписи документов, либо их копирования, необходимо проинформировать заявителя об этом, принести свои извинения и сообщить сколько времени займет ожидание.

В нестандартных ситуациях помните о корпоративной этике:

- не используйте фразы «это не от нас зависит», «я не знаю», «это не моя вина». При возникновении затруднений скажите заявителю, что данный вопрос Вам необходимо уточнить с руководителем группы или подразделения;

- не комментируйте сложившуюся ситуацию в негативном ключе;

- извинитесь за предоставленные неудобства и по возможности предложите альтернативный вариант обслуживания.

После завершения оказания услуги уточните у заявителя, достаточно ли ему полученной информации, остались ли еще какие-то незакрытые вопросы, насколько полно и качественно Вы решили его вопрос.

3.5. Стандарт завершения контакта

- Поблагодарить заявителя за то, что он решил обратиться в МФЦ за услугой;
- Предложить контакты для дальнейшего взаимодействия;
- Информирование о возможности принятия участия в оценке качества оказания государственных услуг;
- Вежливо попрощаться и выразить надежду, что заявитель и в будущем будет обращаться в МФЦ;

Поблагодарить заявителя и выразить положительные эмоции после окончания обслуживания – это обязательное правило хорошего тона. Ваша доброжелательность покажет заявителю, что Вы заинтересованы в нем и всегда рады его видеть в МФЦ. Пример: *«Спасибо, что воспользовались услугами МФЦ», «Рады, что смогли Вам помочь», «Будем рады видеть Вас снова».*

Оставить свои контакты можно со словами: *«При возникновении вопросов, Вы можете нам позвонить. Вот наши контакты.»*

Завершение контакта вежливым прощанием и приглашением обращаться в МФЦ сформирует у заявителя положительное впечатление от посещения МФЦ.

3.6. Стандарт взаимодействия с заявителями по телефону

- Доброжелательность и вежливость;
- Обращение на «Вы» или по имени и отчеству;
- Заинтересованность в заявителе;
- Стремление предоставить заявителю полную и четкую информацию по интересующему вопросу;
- Грамотная речь;
- Ясность и простота изложения.

Сняв трубку, поприветствуйте заявителя, сообщите наименование учреждения и представьтесь: *«Добрый день. Многофункциональный центр оказания услуг. Меня зовут Иванова Мария, я слушаю Вас».* Узнайте у заявителя как к нему можно обращаться.

Разговаривая по телефону, будьте вежливы и доброжелательны. Телефонный разговор должен быть конструктивным и коротким.

В процессе разговора проявляйте заинтересованность в полном и качественном решении вопроса. Говорите простым и понятным языком, избегая профессиональных терминов, сленга и уменьшительно-ласкательных суффиксов.

По окончании телефонного разговора поблагодарите за звонок: *«Спасибо за Ваше обращение», вежливо попрощайтесь, при необходимости пригласите в МФЦ: «Всего доброго! Приходите, будем рады Вам помочь».*

3.7. Стандарт сервиса в проблемных ситуациях

В МФЦ должна быть создана атмосфера позитивного и открытого восприятия жалоб и претензий со стороны граждан, которая включает:

- Проявление уважения и доброжелательности к заявителю, желающему оставить претензию;
- Стремление каждого сотрудника МФЦ максимально быстро решить проблему;
- Предложение альтернативных вариантов решения проблемы;
- Поведение сотрудников должно показывать заявителю, что его запрос услышан и принят в работу;
- Недопустимо перекладывание ответственности на других;
- Недопустимо вступление в полемику с заявителем. Необходимо дать человеку возможность высказать свое мнение;

– В случае невозможности разрешения спорной ситуации, предложить заявителю оформить претензию в письменном виде и уведомить его о процедуре рассмотрения обращений граждан.

3.8. Порядок действий сотрудника при наступлении конфликтной ситуации с заявителем

3.8.1 Общий алгоритм действия в конфликтной ситуации.

На этапе обращения заявителя с проблемной ситуацией представиться и уточнить, как можно обращаться к заявителю и, в случае необходимости, предложить ему изложить суть проблемной ситуации. Предупредить заявителя о том, что разговор фиксируется с помощью средств аудио и видео фиксации. Записи могут быть использованы в случае необходимости при разрешении спорных ситуаций.

Внимательно выслушать заявителя, демонстрируя сочувствие, сопереживание и заинтересованность в решении проблемы. Избегать в своей речи фразы-конфликтогены, способные усилить конфликт.

Выслушав заявителя, задать уточняющие вопросы и изложить своими словами суть услышанной проблемы, чтобы заявитель убедился, что он был понят правильно, предложить варианты решения проблемной ситуации в рамках своих профессиональных компетенций.

Предложить план действий исходя из профессиональных знаний и опыта, в рамках своих компетенций. Сообщать только достоверную информацию, объясняя все варианты развития ситуации. Уточнить у заявителя, понятны ли ему дальнейшие действия. В случае необходимости предоставить дополнительную информацию и (или) привлечь к решению проблемной ситуации руководителя. Пригласить заявителя в кабинет руководителя или вывести из общего помещения, с целью избежать эффекта «эмоционального заражения» и подключения к конфликту других участников и тем самым не создавать напряженную обстановку в зале.

Убедившись, что все вопросы прояснены, выбран вариант решения, намечен план действий (если необходимо, то оказать содействие в реализации плана) необходимо завершить общение с заявителем, поблагодарив его за совместное действие в решении проблемной ситуации.

3.8.2 Если поведение заявителя носит явно агрессивный характер, включает в себя оскорбления, а также действия, которые могут повлечь за собой причинение вреда здоровью сотрудников МФЦ или заявителей, а также причинение ущерба имуществу МФЦ, сотрудников МФЦ или заявителей надлежит сообщить об этом непосредственному руководителю.

Начальнику филиала/отдела по работе с заявителями надлежит разъяснить заявителю:

- о недопустимости демонстрации неуважения к работникам, посетителям и иным лицам, находящимся в здании МФЦ, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали;

- о недопустимости оскорбительных высказываний (угроз, оскорблений, использования нецензурной лексики) в адрес сотрудников МФЦ, посетителей и иных лиц.

- о том, что такое поведение может вызвать негативные последствия для заявителя. В помещении центра ведется видео- и аудиозапись в целях обеспечения безопасности. Непцензурная брань, угрозы и оскорбления могут повлечь за собой административную ответственность. (ст.20.21 КоАП РФ «Появление в общественных местах в состоянии опьянения», ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»).

В случае, если вышеуказанные меры не привели к изменению поведения заявителя, в крайней мере начальник филиала/отдела по работе с заявителями вправе воспользоваться тревожной кнопкой либо обратиться к сотруднику охраны (при наличии в МФЦ) в случаях оскорбления личности, угрозы жизни, неадекватного поведения заявителя, а также в случае подозрения, что заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (при наличии нескольких явных внешних признаков, таких как запах алкоголя, невнятная или бессвязная речь, шаткая и неуверенная походка, поведение, несоответствующее обстановке и т.д.).

Сотрудник охраны (в случае, если в центре организована физическая охрана) при возникновении опасной ситуации обязан незамедлительно принять меры по предотвращению причинения вреда здоровью и имуществу сотрудников МФЦ и заявителей, а также собственности МФЦ в соответствии с должностной инструкцией.

В случае отсутствия в филиале/отделе по работе с заявителями тревожной кнопки или сотрудника охраны необходимо незамедлительно обратиться в полицию по телефонам 102, 128 (для любых операторов мобильной связи).

3.8.3. Общие рекомендации по решению конфликтных ситуаций:

Конфликтную ситуацию лучше разрешать один на один с заявителем, поэтому, по возможности, предложить ему пройти в кабинет руководителя.

Не стараться переубедить заявителя в момент накала эмоций.

Не пререкаться с заявителем и не переходить «на личности».

Стараться не поддаваться эмоциям. В первую очередь сотрудник выступает в роли специалиста, представляющего организацию в целом, у которого есть возможность в рамках своих профессиональных компетенций оказать помощь заявителю.

Избегать злоупотреблением критикой и категоричными заявлениями в адрес заявителя.

Демонстрировать заинтересованность в том, что говорит заявитель. Выказывать уважение к его интересам.

Уметь спокойно и с достоинством признавать свою ошибку и приносить извинения.

4. Мониторинг исполнения стандартов сервиса обслуживания заявителей.

4.1. Мониторинг исполнения стандартов сервиса обслуживания заявителей проводится отделом контрольно-аналитической работы.

4.2. Мониторинг производится посредством выездных плановых и внеплановых проверок, акций «Тайный заявитель» (Приложение №2 к Стандартам), методом контрольного телефонного обращения в ОТО, методом выборочного добровольного анкетирования заявителей (Приложение №3 к Стандартам) и путем предоставления фотоматериалов.

4.3. Во время проведения акции «Тайный заявитель» производится аудио-(видео) фиксация процесса проверки.

4.4. Результаты проверки заносятся в соответствующие Оценочные листы (Приложение № 4 к Стандартам).

4.5. Специалист контрольно-аналитического отдела подсчитывает баллы по итогам выездных проверок, обобщает полученные показатели в соответствии с Методикой подведения итогов (Приложение № 5 к Стандартам).

4.6. Специалист контрольно-аналитического отдела анализирует результаты проведенного выборочного добровольного анкетирования в соответствии с Методикой учета результатов анкетирования (Приложение №5 к Стандартам), в письменном виде составляет рекомендации по улучшению качества организации работы, направляет начальнику филиала, в котором проводился опрос.

4.7. Несоблюдение стандартов сервиса является основанием для снижения размера стимулирующих выплат.

4.8. Меры ответственности за несоблюдение стандартов сервиса определяются в соответствии с локально-нормативными документами учреждения и Трудовым кодексом Российской Федерации.

Принципы профессиональной этики сотрудника МФЦ

1. Принцип профессиональной компетентности. Важно знать свои обязанности, возможности и ограничения. Для организации целостной и компетентной помощи населению сотрудник должен уметь устанавливать контакты с заявителями, формулировать выводы и рекомендации заявителю, сообщать информацию клиенту в адекватной форме и на понятном для него языке. Проводить совместную работу с коллегами и руководством для совершенствования профессиональной подготовки. При решении задач, сотрудник опирается на анализ статистических данных и личного практического опыта.

2. Принцип ненанесения морального ущерба человеку. Сотрудник МФЦ осуществляет свою деятельность исходя, прежде всего из интересов заявителя. Процесс и результат деятельности не должен наносить вред здоровью, моральному состоянию, социальному положению, интересам клиента. Сотрудник не должен допускать предвзятого отношения к любому человеку. Необходимо занимать объективную позицию, не зависящую от субъективного мнения или требований третьих лиц. Недопустимо формулирование выводов и выполнение работы на основе субъективного впечатления от клиента, его юридического или социального статуса, положительного или отрицательного отношения заявителя к сотруднику. В своей работе сотруднику важно разграничивать сферу личной и профессиональной жизни. Он не должен переносить свои личные отношения и проблемы на профессиональную деятельность.

3. Принцип уважения клиента. Сотрудник должен уважать достоинство заявителя и проявлять доброжелательность в общении с ним. В процессе работы сотрудник должен стремиться к поддержанию у клиента чувства симпатии и удовлетворения от общения. Оптимальным стилем отношений сотрудника и заявителя является взаимодействие на равных. Сотрудник не должен проявлять чувство превосходства, назидательности, директивности тона и поведения. Диалог между сотрудником и клиентом должен проходить в максимально деликатной и уважительной форме. Сотрудник должен избегать конфликтных ситуаций, пытаться сгладить назревающий конфликт.

Выездные проверки

Основные понятия

АТЗ – акция «Тайный заявитель».

ТЗ – тайный заявитель.

Куратор по АТЗ – сотрудник, координирующий работу всех ТЗ.

Выездная проверка позволяет проверить не только знания сотрудников, но и их навыки. Проверка навыков, это отличительная черта выездной проверки, т.к. проверку знаний можно осуществить дистанционно с помощью тестов, анкетирования и прочих методов проверки знаний. Проверить навыки сотрудников непосредственно при работе с заявителями в офисе можно только с помощью выездных проверок методом акции «Тайный заявитель» либо путем открытой выездной проверки. Кроме того, при выездных проверках имеется возможность проводить выборочное добровольное анкетирование заявителей, направленное на получение более полной информации о качестве обслуживания заявителей и об уровне их удовлетворенности при посещении офисов МФЦ.

Задачи, решаемые с помощью выездных проверок:

- • Проверка качества обслуживания заявителей (соответствие стандартам, проверка рекламной акции).
- • Проверка персонала на соответствие дресс-коду организации.
- • Проверка и оценка имеющегося уровня знаний и навыков сотрудников (стрессоустойчивость, доброжелательность, способность быстро находить решения в сложных ситуациях).
- • Проверка офисов на соответствие требованиям по бренду.
- • Поддержание высокого уровня работы подразделений.
- Выборочное добровольное анкетирование заявителей на удовлетворенность качеством обслуживания в МФЦ. (Приложение № 3 к Стандартам).

Категории выездных проверок:

– Простая проверка

Организация таких проверок не требует специальной дополнительной подготовки ТЗ, связанной с усложнением общего сценария проверки. При простой выездной проверке ТЗ пользуется стандартными материалами: инструкциями, сценариями, бланками отчета. Осуществляется силами ТЗ, либо силами сотрудников контрольно-аналитического отдела.

– Комплексная проверка

К этой категории относятся проверки офисов и сотрудников МФЦ на предмет соблюдения стандартов сервиса обслуживания заявителей, а также проведение выборочного анкетирования заявителей на добровольной основе с целью выявления степени удовлетворенности заявителей качеством предоставленных услуг в офисе МФЦ. Осуществляется силами сотрудников контрольно-аналитического отдела, либо сотрудников отдела телефонного обслуживания.

АТЗ проводится в рамках выездной проверки центров МФЦ.

Задача АТЗ заключается в сборе и предоставлении точной, объективной и подробной информации о качестве обслуживания, соблюдения единых стандартов обслуживания, для получения объективной картины о состоянии сервиса в подразделениях МФЦ.

Тайным Заявителем может быть любой гражданин без каких-либо ограничений, по возрасту, образованию, полу, профессиональных навыков, способный выполнить поставленную задачу, включающую посещение объекта и написание отчета. Специфика проведения акции: можно задавать акценты на наличие определенных личностных характеристик ТЗ.

Стадии подготовки и проведения АТЗ:

1. Составление графика выездных проверок на текущий месяц.

Куратор АТЗ согласовывает дату и время проведения акции «Тайный заявитель» с руководителем административно-хозяйственного отдела.

2. Отбор ТЗ.

ТЗ получает от куратора оценочные листы по сотрудникам и офису в необходимом количестве (Приложение № 4 к Стандартам) и техническое задание (ТХЗ) на проведение АТЗ. ТХЗ должно передаваться ТЗ заблаговременно до начала проведения проверки, т.к. необходима подготовка к проведению акции: изучение и согласование параметров ТХЗ, уточнение возникших вопросов с куратором АТЗ, поиск решений, инструктаж ТЗ и т.д.

3. Инструктаж ТЗ.

Куратор ТЗ определяет главные вопросы, расставляет акценты в исследовании в соответствии с техническим заданием.

4. Тестирование ТЗ.

Куратор проводит тестирование ТЗ на знание Стандартов сервиса и основных моментов в проведении АТЗ.

5. Проведение аудио-(видео) фиксации в процессе АТЗ;

6. Отчет по итогам АТЗ.

По итогам каждой проверки куратор заносит данные оценочных листов в сводный отчет по проверкам. Скан-копии оценочных листов направляются начальникам филиалов в течение 3 рабочих дней после проведения АТЗ.

Анкета заявителя

Это Ваше первое обращение в МФЦ? **ДА**, **НЕТ**

Год Вашего рождения _____

№ п/п	Вопросы	Оценка	Балл (да -10, нет - 0)
1	Когда Вы вошли с Вами поздоровались, обратили внимание?	ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
2	Предложили ли Вам взять талон электронной очереди?	ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
3	До момента обращения к специалисту возникли ли у Вас вопросы по Вашей услуге, возможно, уточнения (получение талона электронной очереди, оплата госпошлины, регистрация на портале, поиск нужной информации на стенде)?	ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
4	Помогли ли Вам сотрудники ресепшена?	ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
5	Были ли сотрудники офиса вежливы, доброжелательны?	ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
6	Сотрудник, предоставлявший Вам услугу, был компетентен?	ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
7	Была ли Вам предложена оценка качества предоставления услуги?	ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
8	Остались ли Вы довольны качеством предоставления услуг в МФЦ?	ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
9	Комфортно ли Вам в офисе МФЦ?	ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
10	Порекомендуете ли своим друзьям обращаться именно в этот офис МФЦ?	ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
Итого:		X	

Ваши комментарии, пожелания и предложения по улучшению работы офиса:

1. Оценочный лист сотрудника МФЦ

Дата:

Офис МФЦ:

ФИО оператора:

Время:

Легенда:

№ п/п	Параметр	Оценка	
		Оценка (0, 5, 10)	Примечание
Соблюдение стандартов обслуживания заявителей			
1	Внешний вид сотрудника соответствует фирменному стилю: белый верх, черный низ, присутствует бейдж, минимум ювелирных украшений, неброский макияж и маникюр, отсутствие татуировок и пирсинга на открытых участках тела, одежда и прическа строгие, обувь чистая		
2	Специалист поприветствовал заявителя, узнал, как к нему можно обращаться, обращался к заявителю на «Вы» или по имени и отчеству. Не использовал в речи сленг, профессиональные термины, ненормативную лексику, уменьшительно-ласкательные слова, не вел неформальные разговоры с коллегами		
3	Рабочее место специалиста было аккуратным, чистым, отсутствовали посторонние предметы, напитки, еда. Телефон переведен в беззвучный режим		
4	После вызова заявителя в окно специалист отложил текущие дела и переключил все внимание на него. При отсутствии возможности отвлечься от текущих дел, специалист вежливо принес извинения и сообщил, что через 1-2 минуты он займется его вопросом		
5	Специалист выявил потребность заявителя, задавал ясные и четкие вопросы, с целью получить объективную картину о его жизненной ситуации, резюмировал потребность заявителя		
6	Специалист обстоятельно и понятно рассказал об услуге и убедился, что у заявителя не осталось вопросов. Пользовался экспертной поддержкой. Предоставил перечень документов		
7	По окончании предоставления услуги, специалист выдал заявителю информационный лист/расписку из АИС с указанием наименования услуги, даты обращения, перечня полученных документов, Ф.И.О. оператора, предложил визитку для дальнейшего взаимодействия		
8	Специалист проинформировал заявителя о возможности получения доп. услуг, а также электронных услуг на едином портале государственных услуг		
9	Специалист проинформировал заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания государственной услуги		
10	Специалист поблагодарил за обращение в МФЦ, выразил надежду, что в случае необходимости заявитель опять обратится к нам за получением услуги или консультации. Попрощался с заявителем		
Итого:			

Офис: _____

2. Оценочный лист офиса МФЦ

№ п/п	Параметр	Оценка (0, 5, 10)	Примечание
1	Наличие сотрудника на ресепшен. На заявителя обратили внимание в течение 3 мин. с момента его визита, установили визуальный контакт, поприветствовали		
2	Работала электронная система управления очередью, и заявители приглашались в окно по электронной очереди		
3	Время ожидания в очереди не превысило 15 минут. В случае увеличения времени ожидания, специалист проинформировал об этом заявителя, указал причину задержки и принес извинения за причиненные неудобства		
4	Внешний вид всех сотрудников соответствует фирменному стилю (наличие бейджа, шейного платка у женщин, галстука у мужчин, соблюден деловой стиль одежды, белый верх, черный низ)		
5	Сотрудники (не осуществляющие прием заявителей) не употребляли пищу на рабочем месте, не жевали жевательную резинку, на столе отсутствовали личные вещи		
6	Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, отсутствует посторонняя информация, не относящаяся к деятельности МФЦ. Размещение в секторе информирования и ожидания информации о возможности обращения гражданина по фактам проявления коррупции по телефону горячей линии, по электронной почте и в ходе личного приема		
7	Обеспечена возможность для заявителя оставить жалобу, отзыв, предложения		
8	Комфортное пребывание в филиале: комфортная температура, отсутствуют неприятные запахи		
9	Помещение имеет чистый, аккуратный вид, отсутствуют посторонние предметы, мебель в отделении исправная, чистая		
10	Все сотрудники офиса были вежливы, доброжелательны, обращались к заявителю на «Вы» или по имени и отчеству, не использовали в речи сленг, ненормативную лексику, уменьшительно-ласкательные слова, не вели неформальные разговоры между собой		
	Итого:		

3. Оценочный лист сотрудника ОТО

Дата: _____

ФИО сотрудника ОТО _____

ФИО проверяющего _____

услуга: _____

№ п/п	Параметр	Оценка (0, 5, 10)	Примечание
1	Специалист поприветствовал заявителя, узнал, как к нему можно обращаться		
2	Сотрудник был вежлив, доброжелателен, обращался к заявителю на «Вы» или по имени и отчеству, не использовал в речи сленг, узко специализированные термины, непонятные заявителю, ненормативную лексику, уменьшительно-ласкательные слова, не вел неформальные разговоры с другими сотрудниками		
3	Специалист выявил потребность заявителя, задавая ясные и четкие вопросы, с целью получить объективную картину о его жизненной ситуации, резюмировал потребность заявителя		
4	В случае необходимости отвлекаться на консультации коллег/руководителя, сотрудник предупредил заявителя об этом. Во время консультации микрофон был отключен		
5	Специалист обстоятельно и понятно рассказал о необходимых документах для получения услуги и убедился, что у заявителя не осталось вопросов		
6	Специалист предоставил заявителю исчерпывающую информацию по работе МФЦ (адреса и телефоны офисов МФЦ, график работы)		
7	При возникновении затруднений специалист предложил альтернативные методы решения вопроса		
8	Специалист проинформировал заявителя о возможности получения дополнительных услуг, а также электронных услуг на едином портале государственных услуг		
9	Специалист поблагодарил за обращение в МФЦ, выразил надежду, что в случае необходимости заявитель опять обратится к нам за получением услуги или консультации		
10	Специалист попрощался с заявителем		
	Итого:		

Методика

1.1. Методика заполнения оценочных листов

Проверяющий (Тайный заявитель) по итогам посещения каждого офиса ГБУ КО «МФЦ Калужской области» либо телефонного обращения в ОТО выставляет оценки по всем пунктам оценочного листа сотрудника МФЦ, оценочного листа офиса МФЦ или оценочного листа сотрудника ОТО, не допуская пропусков. Оценка соответствия выставляется по шкале от 0 до 10, где

0 баллов – стандарт не соблюден

5 баллов – стандарт соблюден частично

10 баллов – стандарт соблюден полностью.

При оценке 10 баллов заполнение примечания не обязательно.

Таким образом максимально допустимый суммарный балл сотрудника или офиса не может превышать 100 баллов.

При оценках 0 и 5 баллов проверяющий в примечании к соответствующему пункту указывает в чем именно выявлено несоответствие стандарту, делает свои комментарии и пояснения.

1.2. Методика подведения итогов выездных проверок соблюдения стандартов

Специалист контрольно-аналитического отдела подсчитывает суммарный балл по оценочным листам, исходя из того, что 1 балл соответствует 1% от полного объема стандартов сервиса.

После подсчета итоговых баллов в оценочных листах, специалист контрольно-аналитического отдела вносит полученные баллы в сводный отчет по проверкам за отчетный месяц, а также делает все необходимые пояснения и комментарии к оценкам специалистов и офиса, которые добавил тайный заявитель в оценочные листы. Это необходимо для своевременного информирования начальников филиалов об итогах проверки и выявленных замечаниях в ходе акции «Тайный заявитель».

В конце месяца формируется общий балл по проверкам по каждому офису, который затем используется при расчете общего показателя эффективности по центру или сотруднику.

По итогам выездных проверок контрольно-аналитический отдел ежемесячно предоставляет руководителю ГБУ КО «МФЦ Калужской области» сводные данные по проверочной работе.

1.3. Методика учета результатов анкетирования заявителей

Анкетирование заявителей проводится силами сотрудников контрольно-аналитического отдела при проведении выездных проверок, а также дистанционно силами сотрудников ОТО. Обследование является выборочным и добровольным.

Анкетирование проводится в крупных центрах МФЦ, с общим количеством окон 5 и более. Ежеквартально анкетирование осуществляется не менее, чем в пяти центрах МФЦ. Выборочное анкетирование заявителей позволит выявить качество работы ресепшен, готовность сотрудников оказать помощь заявителям при возникновении каких-либо затруднений, качество обслуживания в окне при предоставлении государственных и муниципальных услуг, комфортность офиса и желание заявителя вновь прийти в этот центр МФЦ и порекомендовать друзьям этот офис.

Учет результатов анкетирования проводится следующим образом: за каждый ответ «да» проставляется 10 баллов, за каждый ответ «нет» - 0 баллов. При желании заявителя оставить свои комментарии и пожелания по работе офиса, их необходимо внести в соответствующие строки анкеты.

Все баллы по каждой анкете суммируются. Далее итоговые баллы анкет в пределах одного офиса МФЦ суммируются и выводится средний балл удовлетворенности заявителей по данному офису (по формуле простой средней величины):

$$U_{\text{ср.}} = \sum i_{(1-k)} / k, \text{ где}$$

$U_{\text{ср.}}$ – средний уровень удовлетворенности по офису,

$i_{(1-k)}$ – баллы по анкетам заявителей,

k – количество полученных анкет

При средней оценке 60 баллов и ниже удовлетворенность заявителей качеством работы офиса считается низкой.

Кроме того, анкеты распределяются по возрастным категориям заявителей и проводится анализ в какой из возрастных категорий больше отрицательных ответов и с чем они связаны. С этой целью анализируются пожелания заявителей, что бы они хотели улучшить в работе офиса.

По каждому из вопросов баллы также суммируются и рассчитывается удовлетворенность по каждому пункту в отдельности, что позволит выявить слабые места в работе офиса на этапах обслуживания заявителей.

В следующем отчетном периоде проводится анкетирование других центров МФЦ. При наличии доли отрицательных ответов 40% и более проводится повторное анкетирование с целью проверки эффективности проведенной работы по устранению выявленных недочетов.

По итогам проведенного анализа отдел контрольно-аналитической работы ежеквартально предоставляет руководителю ГБУ КО «МФЦ Калужской области» сводный отчет по результатам анкетирования заявителей для принятия решения.