

**Муниципальное автономное учреждение
«Гайский многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»**

П Р И К А З

06.06.2023 года

№ 40 -ОД

Об утверждении правил обслуживания посетителей

В соответствии с постановлением Правительства Оренбургской области от 11.10.2017 №730-п «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Оренбургской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила обслуживания посетителей в муниципальном автономном учреждении «Гайский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».
2. Начальнику отдела предоставления услуг Белоноговой М.В. ознакомить специалистов МАУ «Гайский МФЦ» с настоящими правилами, обеспечить соблюдение настоящих Правил.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Ю.А. Григорьева



**Правила обслуживания посетителей муниципального автономного
учреждения «Гайский многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»**

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила обслуживания посетителей Муниципального автономного учреждения «Гайский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Правила) регулируют отношения между посетителями и работниками Муниципального автономного учреждения «Гайский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — МАУ «ГМФЦ»), в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2. В Правилах используются следующие понятия, термины, аббревиатуры и сокращения:

«зал обслуживания МФЦ» — помещение МАУ «ГМФЦ», предназначенное для обслуживания заявителей и разделенное на функциональные секторы: сектор информирования, сектор ожидания и сектор приема заявителей, сектор дополнительных услуг;

«служебное помещение МФЦ» — помещение МАУ «ГМФЦ», не предназначенное для обслуживания посетителей;

«орган власти» — территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, орган исполнительной власти Оренбургской области, администрации органов местного самоуправления (их структурные подразделения), в котором расположен помещение МАУ «ГМФЦ», в том числе подведомственные указанным органам учреждения, а также иная организация, участвующая в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

«услуги» — государственные (муниципальные) услуги, а также услуги иных организаций, предоставление которых организовано на базе МАУ «ГМФЦ» согласно соглашениям о взаимодействии с соответствующими органами власти (в т.ч. услуги по подтверждению учетной записи в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА));

«ЕПГУ» — Единый портал государственных и муниципальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет gosuslugi.ru;

«дополнительные услуги» — банковские услуги (банкомат), юридические услуги, копировально-множительные услуги и прочие платные услуги МФЦ, оказываемые в помещении МАУ «ГМФЦ» за плату, в том числе сторонними организациями;

«сайт МФЦ» — официальный сайт МАУ «ГМФЦ», адрес сайта— www.orenmfc.ru, www.gmfc.ru;

«посетитель» — лицо, обратившееся в МАУ «ГМФЦ» по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг, а также получения дополнительных услуг;

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

«представитель» — лицо, действующее в интересах заявителя, обратившееся в МФЦ с запросом о предоставлении услуги, оказываемой на базе МФЦ, выраженным в устной, письменной или электронной форме, при наличии соответствующих документов, удостоверяющих полномочия предоставления интересов получателя услуги;

«комплексный запрос» — запрос о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг;

«работник» — лицо, состоящее в МФЦ в трудовых отношениях и выполняющие свои обязанности в соответствии с должностной инструкцией;

«ответственное лицо» — сотрудник, из числа работников МФЦ, наделенный определенными полномочиями, на которого возложена та или иная обязанность и в отношении которого предусмотрены те или иные санкции за ненадлежащее исполнение;

«начальник (либо иное ответственное лицо)» — сотрудник МФЦ, осуществляющий руководство структурным подразделением МФЦ, назначенный приказом директора;

«специалист МФЦ» — работник МФЦ, осуществляющий в соответствии с должностной инструкцией функции по консультированию об условиях и порядке получения услуг на базе МФЦ и (или) приему документов на получение услуг на базе МФЦ и (или) выдаче результатов предоставления услуг на базе МФЦ;

«административная стойка» - оборудованное рабочее место специалиста, расположенное при входе в МФЦ

«сотрудник административной стойки» — работник МФЦ, выполняющий функции по общему информированию, правилах заполнения заявлений, выдачи талонов электронной очереди и регулированию потока посетителей МФЦ в зале обслуживания МФЦ;

«окно» — рабочее место специалиста МФЦ, специально оборудованное для приема посетителей;

«электронная очередь» — программно-аппаратный комплекс,

предназначенный для регистрации посетителя в очереди, учета посетителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления посетителя в очередь на обслуживание, формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве посетителей (заявителей), очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников;

«система голосового оповещения» – программно-аппаратное решение, позволяющее дублировать текущее состояние очереди; при вызове нового клиента система произносит номер его очереди и номер окна (пульта оператора), где его будут обслуживать; электронная очередь может функционировать только в режиме голосовых оповещений, то есть без главных табло и табло оператора;

«талон электронной очереди» – контрольный листок, удостоверяющий право на получение услуги;

«пульт администратора электронной очереди» – составная часть программно-аппаратного комплекса «Электронная очередь», установленная на рабочих местах ответственных за управление и контроль электронной очередью лиц;

«предварительная запись» – заблаговременно согласованное с МФЦ, намерение заявителя обратиться за предоставлением определенной услуги в определенное время; функция электронной очереди, позволяющая заявителю выбрать дату, время и место подачи заявления и документов для получения государственной услуги, а также отменить или изменить ранее принятое решение о предварительной записи, в том числе удаленно - по телефону или с использованием сети «Интернет»; под предварительной записью также понимается процесс использования этой функции заявителем напрямую или опосредованно, а также ее результат (т.е. резервирование временного слота электронной очереди); временной слот электронной очереди (далее – временной слот) – промежуток времени, отводимый для обслуживания по предварительной записи одного заявителя одним сотрудником МФЦ по определенной цели обращения;

«ИАС МКГУ» – информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг;

«Единая система идентификации и аутентификации» (ЕСИА) – федеральная государственная информационная система, обеспечивающая санкционированный доступ участников информационного взаимодействия (граждан-заявителей и должностных лиц органов исполнительной власти) к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах.

«ИСЦ» – информационно-справочный центр;

«Помощник» - голосовой помощник voice.orb.ru/#/, чат-бот в мессенджере "Telegram" (@orenmfc_bot), в социальной сети "ВКонтакте" (vk.com/club107192914), на сайте МФЦ (orenmfc.ru, gmfc.ru);

«POS терминал» – терминальное устройство, установленное в окнах обслуживания (при наличии технической возможности), с помощью которого специалист может принять оплату госпошлины или платы за предоставление услуг в безналичной форме;

«жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги (далее – жалоба)» – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

1.3. Предоставление государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ организовано путем:

- предоставления устной консультации о порядке предоставления услуг, перечне необходимых документов, сроках, возможных результатах услуги в зависимости от жизненной ситуации в момент обращения посетителя в МФЦ;
- предоставление консультации о порядке предоставления услуг, перечне необходимых документов, сроках, возможных результатах услуги в зависимости от жизненной ситуации дистанционным способом (по телефону);
- осуществления приема заявлений и документов на оказание услуг;
- осуществления выдачи результата оказания услуг;
- информирования о ходе предоставления услуги;
- осуществления выдачи результата услуги, не предусматривающего подачи заявления;
- осуществление выдачи заявителю сведений из информационных систем ОГВ, предоставляющих услуги, в виде справок (выписок), заверяемых уполномоченным сотрудником МФЦ.

Для непосредственного исполнения, заявления и документы подлежат передаче в соответствующий территориальный орган федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, орган исполнительной власти Оренбургской области (его структурное подразделение), администрации органов местного самоуправления (их структурные подразделения), в котором расположен МФЦ, организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг. В случаях, установленных соглашениями о взаимодействии с органами власти, предоставление государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ осуществляется в виде устного информирования и (или) консультирования, без осуществления приема заявлений и документов на оказание услуг и документооборота с уполномоченными органами власти.

1.4. МФЦ обслуживает заявителей под утвержденным Министерством экономического развития Российской Федерации брендом «Мои Документы», под которым ведут свою деятельность многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Российской Федерации. Помещения центров «Мои Документы» оформлены в едином стиле, в соответствии с брендбуком, утвержденным Министерством экономического развития Российской Федерации.

1.5. Прием посетителей в МФЦ осуществляется при их личном

обращении в зал МФЦ. Адрес, телефоны и график работы МАУ «ГМФЦ» приведен на главной странице официального сайта. Адреса, телефоны и график работы МФЦ, расположенных в других муниципальных образованиях Оренбургской области, приведены в разделе «Офисы «Мои документы» официального сайта www.orenmfc.ru.

1.6. Самообслуживание посетителей в местах самостоятельной работы осуществляется согласно Стандарту консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при получении государственных, муниципальных и иных услуг в электронной форме посредством сектора пользовательского сопровождения.

Места для самостоятельной работы – оборудованное место для самостоятельной работы, расположенное в помещении МФЦ, предназначенное для самостоятельной работы заявителей, обратившихся за получением услуг через Порталы государственных и муниципальных услуг и официальные сайты ведомств.

1.7. МФЦ осуществляет свою деятельность по организации предоставления услуг бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и плат, в случаях, предусмотренных законодательством. Оплата государственных пошлин и плат производится заявителем самостоятельно через любую банковскую организацию либо в МФЦ через POS- терминалы (при наличии технической возможности).

1.8. Плата за предоставление дополнительных услуг взимается в порядке, определенном сторонними организациями, предоставляющими данные услуги.

1.9. МФЦ осуществляет прием заявителей только по услугам, оказываемым на базе МФЦ.

Обслуживание заявителей производится при предоставлении оригиналов документов, удостоверяющих личность заявителя; в случае, если интересы заявителя представляет его представитель – при предъявлении соответствующих документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя и документов, удостоверяющих личность представителя.

1.10. Идентификация заявителя – физического лица, от своего имени производится в следующем порядке:

- идентификации заявителя по фотографии в предъявленном заявителем паспорте гражданина РФ (либо ином документе, удостоверяющим личность, в соответствии с законодательством РФ);

- проверка паспорта гражданина РФ (либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством РФ), представленного заявителем на действительность в соответствии с требованиями законодательства (наличие исправлений, подчисток, отметок и записей, непредусмотренных законодательством; срок действия).

Идентификация заявителя, выступающего в качестве представителя заявителя – физического лица (в том числе индивидуального предпринимателя) и (или) юридического лица, производится в следующем порядке:

- идентификация заявителя по фотографии в предъявленном представителем паспорте гражданина РФ (либо ином документе,

удостоверяющем личность);

– проверка паспорта гражданина РФ (либо иного документа, удостоверяющего личность), представленного заявителем на действительность в соответствии с требованиями законодательства;

– проверка полномочий заявителя по представлению интересов заявителя по представленному документу, удостоверяющему права (полномочия) действовать от имени заявителя.

Документы, подтверждающие личность заявителя и полномочия представителя, действующего в интересах заявителя, должны быть представлены в подлиннике. Проведение процедуры идентификации и проверки полномочий представителей на основании копий документов не допускается.

В случае нарушения процедуры идентификации заявителя и (или) представителя заявителя на любом шаге, перечисленном в настоящем пункте, специалист объясняет заявителю вышеописанные требования к проведению идентификации личности заявителя и (или) проверки полномочий представителя заявителя и предлагает обратиться с необходимыми документами повторно. Прием заявителя прекращается.

1.10. В целях проведения процедуры идентификации заявителя и (или) представителя заявителя, подошедших на обслуживание в защитных медицинских масках, специалист вправе потребовать кратковременно снимать маску при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

1.11. Обслуживание посетителей производится в пределах залов МФЦ. Посетителям запрещено находиться в служебных помещениях.

1.12. В целях контроля качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ может вестись видео- и аудиозапись.

II. Права и обязанности посетителей и работников

2.1. При обращении в МФЦ посетитель вправе:

2.1.1. Самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами, размещенными в операционном зале и информацией, размещенной в операционном зале.

2.1.2. При обращении к сотруднику административной стойки получить в устной форме общую информацию об услугах, режиме работы МФЦ, порядке обслуживания посетителей, порядке предоставления дополнительных услуг, порядке заполнения заявлений.

2.1.3. Получить устную консультацию по интересующим его услугам при обращении к специалистам в окна, в установленном настоящими Правилами порядке.

2.1.4. Получить консультацию по интересующим его услугам дистанционным способом.

2.1.5. Подать документы на получение необходимой ему услуги и получить результат предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством, требованиями, утвержденными административными регламентами и соглашениями о взаимодействии МФЦ и органов власти и

организаций, уполномоченных на оказание соответствующих услуг и настоящими Правилами.

2.1.6. При однократном обращении в МФЦ обратиться с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг. При этом МФЦ для обеспечения получения заявителем государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным работником многофункционального центра и скрепленные печатью многофункционального центра, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

2.1.7. При подаче документов в окне специалиста МФЦ получить информацию о наличии учетной записи в ЕСИА. В случае, если нет учетной записи, и при изъявлении согласия на регистрацию, быть зарегистрированным в ЕСИА специалистом МФЦ.

2.1.8. Оценить качество предоставления услуги, качество обслуживания через ИАС МКГУ, посредством использования сервиса «ВАШ КОНТРОЛЬ» на официальном сайте МФЦ.

2.1.9. Оценить качество предоставления услуги, качество обслуживания с помощью СМС-опроса. СМС опрос направляется заявителям, обратившимся в МФЦ за получением государственной услуги. В случае отказа от получения СМС, заявитель вправе сообщить работнику МФЦ о своем отказе. СМС направляется с короткого номера Федерального телефонного центра 0919. Плата за СМС с оценкой посетителя не взимается. При оценке заявителя менее 3 баллов, сотрудниками Федерального телефонного центра может быть произведен контрольный телефонный звонок с целью выяснения причин низкой оценки качества предоставления услуг.

2.1.10. Получить дополнительные услуги, предоставляемые сторонними организациями в установленном ими порядке, получить дополнительные платные услуги МФЦ, в порядке, установленном отдельными внутренними локальными актами МФЦ.

2.2. При обращении в МФЦ посетитель обязан:

2.2.1. Соблюдать установленные настоящими Правилами требования к порядку обслуживания посетителей.

2.2.2. Неукоснительно выполнять требования работников в случае возникновения угрозы жизнедеятельности людей, а также порчи имущества МФЦ.

2.2.3. Не допускать 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.

2.2.4. Не допускать оскорбительные высказывания (угрозы, оскорбления,

использование нецензурной лексики) в адрес сотрудников МФЦ и партнерских организаций.

2.2.5. Проверить заявление по предоставляемой услуге, подтвердить правильность и достоверность сведений, указанных в заявлении и представленных документах.

2.2.6. Не допускать прием пищи, употребление продуктов питания, ведение телефонных переговоров в окне приема при обслуживании специалистами МФЦ.

2.3. Работник вправе:

2.3.1. Отказать в приеме документов, если:

- запрашиваемая заявителем услуга не оказывается на базе МФЦ;
- невозможно идентифицировать заявителя в порядке, установленном п. 1.10 настоящих Правил;
- за получением услуги обращается представитель государственного органа и его территориального органа, органа государственного внебюджетного фонда и его территориального органа, органа местного самоуправления;
- в случае нарушения посетителем пунктов 2.2.3, 2.2.4 настоящих Правил;
- существует угроза жизни и здоровью работнику (кам) МФЦ.
- в соответствии с требованиями действующего законодательства, нормативно-правовых актов.

В вышеуказанных случаях, заявителю должно быть оказано устное консультирование заявителя.

2.3.2. Воспользоваться тревожной кнопкой в случаях оскорбления личности, угрозы жизни, неадекватного поведения заявителя, а также в случае подозрения, что заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, которая направляет сигнал в учреждение охраны, с которым заключен договор (ст.20.21 КоАП РФ «Появление в общественных местах в состоянии опьянения», ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление»).

2.4. Работник обязан:

2.4.1. При обслуживании посетителей соблюдать:

- Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Методические рекомендации для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, утвержденные протоколом заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности;
- Постановление Правительства Оренбургской области от 11.10.2017 № 730-п «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Оренбургской области»;

- Кодекс корпоративной этики и служебного поведения работников МАУ «ГМФЦ», утвержденный приказом директора МАУ «МФЦ» от 01.12.2020 №114-ОД;
- Положение об обработке персональных данных, утвержденный приказом директора МАУ «ГМФЦ» от 01.06.2023 № 38-ОД;
- Антикоррупционная политика МАУ «ГМФЦ», утвержденная приказом директора МАУ «ГМФЦ» от 01.12.2020 № 114-ОД;
- правила обмена подарками и знаками делового гостеприимства в МАУ«ГМФЦ», утвержденные приказом директора МАУ «ГМФЦ» от 01.12.2020 №114-ОД;
- Порядок информирования работниками работодателя о случаях склонения их к совершению коррупционных правонарушений и порядок их рассмотрения в МАУ«ГМФЦ», утвержденных приказом директора МАУ «ГМФЦ» от 13.05.2019 №86-ОД.

III. Настройка системы электронного управления очередью

3.1. Процесс обслуживания посетителей МФЦ осуществляется посредством системы электронного управления очередью, для чего в зале МФЦ устанавливаются 1 (один) терминал электронной очереди и 1 (одно) табло, на котором отражается состояние очереди.

Рабочее место ответственных лиц МФЦ оборудуется пультом администратора электронной очереди, рабочие места специалистов оборудуются пультом оператора электронной очереди.

3.2. На талоне электронной очереди указываются: номер талона с указанием префикса, дата и время его выдачи; краткое наименование услуги; наименование и адрес отдела МФЦ, в котором выдан талон; пин-код талона; количество посетителей в очереди; окна обслуживания, в которых осуществляется прием по выбранной услуге; а также дата и время, на которые осуществлена запись в случае обращения в МФЦ по предварительной записи, осуществляемой в установленном настоящими Правилами порядке.

3.3. В целях обеспечения комфортности и равных условий обслуживания посетителей вне зависимости от цели их обращения, соблюдения установленных стандартов обслуживания, регулирования потока посетителей, в МФЦ осуществляется распределение возможных целей обращений в электронной очереди между видами услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ с установлением следующих параметров:

- категория обращения («Прием документов», «Выдача документов»), в которой находится группа услуг с интересующей посетителя услугой, отражаемая для выбора услуги в общем меню терминала электронной очереди;
- наименование услуги;
- префикс талона;
- общий период времени выдачи талонов (в рабочий день);
- окна, осуществляющие прием посетителей по услуге;
- лимит на количество талонов электронной очереди, выдаваемых (регистрируемых) в - порядке предварительной записи по услуге (в рабочий день);

- нормативная длительность обслуживания по конкретной услуге;
- время, в которое доступна выдача талонов;
- приоритет услуги (обеспечивает вызов талона по услуге с высоким приоритетом в первую очередь по отношению к талонам по услугам с более низким приоритетом).

3.4. Указанные в п. 3.3 настоящих Правил, параметры каждой услуги определяются начальником отдела МФЦ (либо иным ответственным лицом).

3.5. Настройка электронной очереди осуществляется сотрудниками отдела сопровождения электронного правительства государственного казенного учреждения «Центр информационных технологий Оренбургской области» в соответствии с заявками, направленными ответственными сотрудниками отдела МФЦ в службу технической поддержки.

IV. Порядок обслуживания посетителей

4.1. Общие требования к обслуживанию посетителей МФЦ

4.1.1. Прием посетителей в МФЦ, за исключением сектора дополнительных услуг (при наличии), осуществляется в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. №1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг». График работы МФЦ устанавливается локальными актами МФЦ и размещается на вывеске перед входом в помещения МФЦ, на информационных стендах в МФЦ, на официальном сайте МФЦ. Кроме того, информацию о графике работы отдела МФЦ можно получить посредством Помощника или обращения в ИСЦ по телефону 8 (3532) 480-480, а также по телефону МАУ «ГМФЦ» 8 (3536) 244-994.

4.1.2. Открытие дверей МФЦ для посетителей осуществляется за 5 минут до начала рабочего дня МФЦ.

4.1.3. Закрытие дверей МФЦ для входа посетителей осуществляется в момент завершения рабочего дня МФЦ. При этом выход посетителей, чье обслуживание завершено после закрытия дверей МФЦ, осуществляется в сопровождении специалиста вечерней смены, завершившего обслуживание.

4.1.4. Вызов посетителей в окна осуществляется в порядке, определяемом системой электронной очереди.

4.1.5. Обслуживание посетителей в окнах специалистами МФЦ осуществляется при совпадении сведений о посетителе, указанными в пульте оператора электронной очереди с предъявленным посетителем талоном электронной очереди (номер, краткое наименование услуги). В отдельных случаях может быть установлено условие обязательного совпадения фамилии, имени и отчества (при наличии) посетителя, указанными в пульте оператора электронной очереди, с фамилией, именем и отчеством (при наличии) заявителя.

4.1.6. В целях достижения целевого показателя, установленного Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» – повышение доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде, во

исполнение Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р, а также для формирования единого подхода к повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме, сотрудники МФЦ должны при обслуживании посетителей руководствоваться Методическими рекомендациями для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

4.1.8. При записи на приём заявителей – юридических лиц с множеством заявлений, по решению начальника отдела (либо иного ответственного лица) может быть выделено окно для обслуживания.

4.1.9. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течение сроков, указанных в административных регламентах предоставления соответствующих услуг, и исчисляются со следующего дня после приема документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не указано в административном регламенте.

4.1.10. Выдача заявителю результата предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется со дня, следующим за днем поступления документа в МФЦ, но не позднее установленного соглашением с органом, предоставляющим услугу, срока хранения результата оказания услуги в МФЦ.

В случае своевременно не полученных документов заявителем, заявителю может быть предложено обратиться в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, за выдачей результата.

4.2. Порядок выдачи талонов электронной очереди в помещении МФЦ

4.2.1. При обращении в залы обслуживания МФЦ с целью получения консультации об условиях и порядке предоставления услуг на базе МФЦ или подачи документов на получение услуг на базе МФЦ посетитель получает талон электронной очереди в соответствии с целью обращения, указанной на терминале электронной очереди.

При возникновении затруднений в выборе цели обращения или работе с терминалом электронной очереди посетитель вправе обратиться к сотруднику административной стойки. При этом сотрудник административной стойки обязан выяснить конкретную цель обращения заявителя, в том числе с использованием данных в АИС МФЦ. В случае, если посетитель отказывается предоставлять персональные данные на стойке администратора, сотрудник административной стойки выдает посетителю талон электронной очереди по цели обращения «Консультация» для выявления запрашиваемой услуги.

Выдача талонов заявителям для подачи заявления о предоставлении услуги осуществляется, исходя из принципа: один талон на получение одной услуги и не более трех талонов на одно ФИО или юридическое лицо.

Количество субъектов (участников сделки) и объектов на один талон не должно превышать 6 единиц.

4.2.2. Посетитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно в секторе ожидания. Информирование об

очереди осуществляется путем голосового оповещения и электронного табло в зале МФЦ с указанием номера талона электронной очереди и назначенного окна приема посетителей.

4.2.3. Выдача талонов электронной очереди осуществляется согласно режиму работы офиса МФЦ. Выдача заявителям талонов электронной системы управления очередью прекращается за 30 минут до окончания рабочего времени.

4.3. Порядок предварительной записи для обращения в МФЦ

4.3.1. В целях удобства обслуживания посетителей при обращении в МФЦ, предусмотрен прием посетителей в порядке предварительной записи.

4.3.2. Предварительная запись производится на ближайшие свободные даты и время по согласованию с заявителем, но не позднее, чем на 30-й календарный день, с даты обращения заявителя посредством:

- личного обращения в МАУ «ГМФЦ»;
- телефонного обращения через ИСЦ, по телефонам МАУ «ГМФЦ»;
- обращения на официальный сайт уполномоченного МФЦ;
- использования Помощника.

4.3.3. При обращении заявителя с целью предварительной записи для обращения в МФЦ сотрудник административной стойки, либо специалист осуществляет предварительную запись гражданина с указанием его фамилии, имени и отчества (при наличии) и номера телефона. По завершении предварительной регистрации сотрудник административной стойки, либо специалист информирует заявителя о ПИН-коде, который необходимо ввести в терминал электронной очереди при обращении в офис для получения талона, обращая внимание на день, время и место подачи документов. Сотрудник административной стойки либо специалист удостоверяется, правильно ли заявитель понял условия приема.

4.3.4. При осуществлении предварительной записи посредством Помощника гражданин отвечает на вопросы и следует инструкциям Помощника. Гражданин выбирает отдел МФЦ, услугу, дату и время записи, указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя. По завершению предварительной записи Помощник информирует заявителя о ПИН-коде, который необходимо ввести в терминал электронной очереди при обращении в офис для получения талона, обращая внимание на день, время и место подачи документов.

4.3.5. При осуществлении предварительной записи посредством сервиса «Предварительная запись» на официальном сайте МФЦ гражданин самостоятельно осуществляет предварительную запись (при наличии технической возможности). При осуществлении предварительной записи гражданин выбирает нужную ему услугу и дату/время из предлагаемых вариантов, вводит фамилию, имя и (при наличии) отчество заявителя. По завершению предварительной регистрации на сайте выводится информация о номере ПИН-кода, необходимом для получения талона в офисе посредством ввода его в терминале электронной очереди.

4.3.6. Посетитель, записавшийся на прием в МФЦ, обязан заблаговременно подойти в МФЦ. При этом, получить талон предварительной

записи посредством ввода ПИН-кода на терминале электронной очереди можно не более чем за 15 минут до предварительного времени приема и не более чем через 5 минут после установленного предварительного времени приема. При превышении указанных временных пределов, выдача талона предварительной записи не осуществляется. Прием заявителя может быть осуществлен в порядке очереди.

4.3.7. В случае, если гражданин потерял ранее полученный в порядке предварительной записи ПИН-код для получения талона электронной очереди, либо не помнит назначенные ему дату и время посещения, а также ПИН-код для получения талона электронной очереди, гражданин имеет право обратиться к сотруднику административной стойки или в ИСЦ для уточнения необходимых ему сведений для получения талона электронной очереди. Кроме того, гражданин может получить информацию о ПИН-коде, дате, месте, времени предварительной записи посредством Помощника.

4.3.8. Обслуживание посетителей, предварительно записавшихся на прием, осуществляется в соответствии с общими требованиями к обслуживанию посетителей, определенных настоящими Правилами.

4.3.9. Продажа и передача права использования забронированной предварительной записи и талонов третьим лицам запрещается. В случае выявления факта продажи забронированной предварительной записи и талона, данная запись (талон) подлежит аннулированию в системе управления электронной очередью.

4.4. Порядок выдачи талонов электронной очереди в помещении МФЦ отдельным категориям граждан (внеочередное обслуживание)

4.4.1. В целях обеспечения удобства обслуживания граждан, относящихся к категории лиц:

- Ветераны Великой Отечественной Войны;
- Инвалиды Великой Отечественной Войны;
- Инвалиды I, II, групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей;
- заявители старше 80 лет;
- граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации.

При изъятии ими желания быть обслуженными вне очереди предусмотрен отдельный порядок выдачи талонов электронной очереди.

4.4.2. Для получения талона электронной очереди в отдельном порядке, лица, указанные в пункте 4.4.1 настоящих Правил, получают талон на административной стойке и обращаются к ответственному сотруднику МФЦ, имеющему доступ к пультам администраторов электронной очереди. При себе указанные лица должны иметь оригиналы документов, подтверждающие их льготную категорию. Ответственный сотрудник при предъявлении лицом подтверждающих документов повышает приоритет талона, полученного лицом, относящимся к отдельной категории, для внеочередного обслуживания.

Сотрудник административной стойки при возможности визуальной идентификации лиц, которые по внешнему виду могут иметь право на получение талона электронной очереди для внеочередного обслуживания согласно п. 4.4.1, а именно лиц с видимыми дисфункциями (нарушение

функций опорно-двигательного аппарата, функций зрительного анализатора, слуховых функций и др.) или граждан, старше 80 лет, информирует посетителя о возможности обслуживания вне очереди по талону электронной очереди в день обращения, либо о возможности организации выездного обслуживания.

4.5. Требования к обслуживанию посетителей

4.5.1. Обслуживание посетителей МФЦ в окнах осуществляется только после вызова посетителя специалистом в соответствии с талоном электронной очереди.

4.5.2. Если заявитель после звукового сигнала оповещения и отображения номера на табло не подходит к соответствующему «окну» в течение 2 минут, очередь аннулируется, прием заявителя по пропущенному талону не осуществляется. Вызов заявителя производится 2 раза с периодичностью в одну минуту ожидания каждый раз. Посетитель, который по каким-либо причинам пропустил свою очередь, вправе обратиться на административную стойку за новым талоном.

4.5.3. По талону электронной очереди «Подача документов» от физических лиц может быть принято неограниченное количество заявлений в рамках жизненной ситуации одного заявителя. При этом заявителю, в случае если МФЦ закрывается по режиму работы и обслуживание заявителя не завершено, может быть предложено обслуживание на следующий день.

4.5.4. В целях обеспечения комфортных условий обслуживания посетителей в окнах приема и выдачи документов устанавливается ограничение по количеству одновременно находящихся в нем посетителей – не более 2 человек, за исключением нахождения в них лиц с детьми до 7 лет, а также людей с дисфункциями (незрячие, глухонемые).

4.5.5. Во время обслуживания посетитель не должен покидать окно. В случае если посетитель покинул окно и отсутствует более 5 минут, специалист по истечению вышеуказанного промежутка времени завершает текущее обслуживание посетителя и вызывает следующего посетителя.

4.5.6. Недопустимо обслуживание посетителя в разных окнах одновременно. В случае обнаружения данного факта, специалист ведущий прием, предупреждает об этом посетителя. Посетитель вправе продолжить прием в одном из окон. После выбора посетителем окна для дальнейшего приема, специалист, чье окно было освобождено, завершает текущий сеанс обслуживания и вызывает следующего посетителя.

При обслуживании заявителя, если заданный клиентом вопрос выходит за рамки компетенций специалиста, либо при возникновении спорной ситуации, специалист имеет право обратиться к ведущему специалисту.

Ведущий специалист, в свою очередь, может обратиться к начальнику отдела МФЦ для урегулирования вопроса или спорной ситуации.

Если для решения возникшей проблемы, требуется экспертиза документов, предоставленных заявителем, более опытными сотрудниками МФЦ, то специалист должен уведомить заявителя о том, что он покидает «окно» приема с документами заявителя, в том числе и оригиналами документов, а также сообщить о времени ожидания. При возражении заявителя, сотрудник не должен покидать «окно» приема, при этом вправе пригласить

более опытного сотрудника посредством звонка либо корпоративного чата.

4.5.7. Работникам запрещено принимать от посетителей и передавать посетителям любые пакеты, документы, вещи и иные предметы, за исключением заявлений и документов, принимаемых и передаваемых заявителям в процессе оказания им услуг на базе МФЦ.

4.5.8. Приём документов от заявителя на предоставление государственной или муниципальной услуги подтверждается распиской в приеме документов (описью принятых документов – для услуг Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии).

4.5.9. Работник обязан предложить посетителю оценить качество предоставления услуги одним из следующих способов: с помощью СМС, посредством прохождения опроса на планшетах, установленных в окна приема для оценки качества оказанной услуги, через сайт vashkontrol.ru.

Контроль организации оценки качества обслуживания возлагается на начальника отдела (либо иное ответственное лицо).

4.5.10. В целях обеспечения равных условий получения услуг на базе МФЦ установлена нормативная длительность времени обслуживания посетителя в окне специалистом:

- при приеме документов о предоставлении одного заявления по одной государственной или муниципальной услуге время обслуживания – не более 20 минут;
- при получении устной консультации по интересующим услугам, в том числе по portalу государственных услуг – не более 10 минут;
- при осуществлении выдачи результата оказания одной государственной или муниципальной услуги – не более 10 минут.

4.5.11. Контроль времени ожидания посетителями в очереди осуществляет начальник отдела (иное ответственное лицо) посредством пульта администратора электронной очереди.

При обнаружении (получении информации) зарегистрированных в электронной очереди посетителей, по которым система управления электронной очереди показывает превышение времени ожидания в очереди значения 14 минут, ответственное лицо принимает оперативное решение о привлечении дополнительных окон по приему необходимой услуги, либо принимает иные меры, предварительно поставив в известность руководителя (либо иное ответственное лицо).

В случае отсутствия свободных окон, сотрудник административной стойки вызывает посетителя и предлагает записаться (обратиться) на прием в иное время. Посетитель имеет право отказаться от записи (обращения) на иную дату (время).

Если посетитель ожидает приема по цели обращения «Консультация», то сотрудник административной стойки предлагает заявителю получить устную консультацию одним из следующих способов:

- позвонить в ИСЦ;
- записаться на прием в иное удобное для него время;
- в зависимости от загруженности сотрудника административной стойки, сотрудник административной стойки может оказать консультацию самостоятельно, либо пригласить начальника отдела.

4.5.12. Специалист, ведущий прием заявителя, должен следить за соблюдением нормативного времени обслуживания, установленного пунктом 4.5.11 настоящих Правил, в случае его возможного превышения, оповестить начальника отдела о данном факте с разъяснением причины для принятия мер по скорейшему завершению обслуживания, при необходимости ответственный сотрудник оказывает (организует оказание) помощь специалисту при консультировании, приеме документов.

4.5.13. В случае обращения граждан для подачи документов по необходимой цели обращения сотрудник административной стойки предлагает заявителю подать документы одним из следующих способов:

- подать документы на получение государственных (муниципальных) услуг по талону в день обращения при наличии неподтвержденных талонов предварительной записи;
- подать документы в электронном виде по интересующей услуге, при этом уведомить об этом посетителя с указанием необходимого сайта;
- воспользоваться услугой «Выездное обслуживание» (бесплатно – если заявитель согласно Регламенту выездного обслуживания относится к категории бесплатного выездного обслуживания, платно – в иных случаях).

4.5.14. Памятка об особенностях обслуживания отдельных категорий граждан (людей с инвалидностью) с требованиями к сотрудникам МФЦ по обслуживанию таких посетителей (заявителей), приведена в Приложении №1 к настоящим Правилам.

4.5.15. В случае незапланированного (внезапного) приостановления предоставления услуги на базе МФЦ, в том числе по техническим причинам, специалист сообщает информацию начальнику отдела МФЦ, руководителю МФЦ.

V. Обслуживание посетителей при наступлении внеплановых ситуаций

5.1. При наступлении внеплановых ситуаций, возникающих в процессе обслуживания посетителей, сотрудники МФЦ руководствуются локальными актами МФЦ в сфере обеспечения безопасности жизнедеятельности (положение по пожарной безопасности, положение по охране труда, инструкция по оказанию первой медицинской помощи пострадавшим).

5.2. В случае внепланового отключения электроэнергии прием посетителей не ведется. Талоны электронной очереди не выдаются. Посетителям МФЦ оказывается устная консультация.

5.3. В случае неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (автоматизированная информационная система МФЦ, ПК ПВД, компьютеры на рабочих местах специалистов), прием посетителей не ведется, за исключением лиц, уже обслуживающихся в окнах приема. Талоны электронной очереди не выдаются. Посетителям МФЦ оказывается устная консультация.

5.4. В случае неисправности системы управления электронной очередью прием посетителей осуществляется в порядке «живой очереди». Заявители, которые записались на прием документов по предварительной записи, обслуживаются в назначенное им время.

5.5. В случае включения системы оповещения работники МФЦ прекращают обслуживание, возвращают все не принятые документы заявителям. Посетители обязаны незамедлительно покинуть помещение МФЦ, следуя указаниям сотрудников.

5.6. В целях соблюдения установленного порядка очередности при возобновлении рабочего процесса при включении электроэнергии, устранения технических неполадок, заявители, у которых имеются выданные ранее талоны и чье время обслуживания совпало с периодом технических неполадок, могут быть обслужены в порядке своей очередности. Также заявителям может быть предложена предварительная запись в удобный для заявителя день, в т.ч. следующий день.

5.7. В случае, если внеплановая ситуация длится более 15 минут информация о прекращении обслуживания размещается на официальном сайте МФЦ, в социальных сетях и залах МФЦ.

VI. Заключительные положения

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения.

6.2. Изменения, дополнения и уточнения к настоящим Правилам утверждаются приказом директора МФЦ.

6.2 Настоящие Правила обновляются и утверждаются не реже 1 раза в 3 года, а так же в случаях внесения в содержание существенных изменений и дополнений.

6.3 Настоящие Правила подлежат размещению в зале и на сайте МФЦ.

**Памятка об особенностях обслуживания
отдельных категорий граждан (людей с
инвалидностью) с требованиями к сотрудникам МФЦ
по обслуживанию таких посетителей (заявителей)**

Правила этикета в общении с людьми с инвалидностью для сотрудников МФЦ

При обслуживании маломобильных групп населения сотрудники МФЦ должны быть предельно собранными и внимательными. Помните, что человек с ограниченными физическими возможностями является полноправным клиентом сферы обслуживания в нашем Центре. Сотрудники МФЦ должны предоставлять одинаково качественные услуги для всех граждан. Отказ от предоставления государственных и муниципальных услуг людям с инвалидностью является нарушением их прав.

Когда Вы разговариваете с человеком с ограниченными возможностями, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре. Старайтесь не обращать особого внимания на людей с проблемой слуха во время их общения между собой, это может обидеть их.

Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно, будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Не следует делать вид, что Вы понимаете его, если на самом деле это не так. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, Вам – понять его.

Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно сделать, и по возможности четко следуйте инструкциям человека с ограниченными возможностями.

Помните, должное внимание к людям с ограниченными возможностями и понимание их проблем создаст благоприятное мнение о нашем учреждении и о его сотрудниках, а бездушное поведение ответственных сотрудников, напротив, вызовут у маломобильных групп населения ответное негативное отношение и даже ухудшат их физическое или эмоциональное состояние.

*Особенности обслуживания посетителей (заявителей) с нарушением
опорно-двигательного аппарата.*

Администратор либо сотрудник, выполняющий функции администратора в отделе предоставления услуг (здесь и далее – указывается как администратор), получив информацию о том, что у входа в помещение находится гражданин в инвалидной коляске без сопровождающего, обязан по возможности незамедлительно выйти и помочь ему проехать до стойки

администратора. Такая информация может поступить администратору от третьих лиц, посетителей МФЦ либо иным способом, при этом ее достоверность может быть перепроверена администратором любым способом (выйти на улицу, выглянуть в окно и пр.). Однако, заметив, что по ступенькам поднимают инвалида в коляске, не следует подхватывать коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для ее подъема. Не опирайтесь на кресло-коляску. Постарайтесь понять впечатление человека в коляске при входе в МФЦ и помочь преодолеть имеющиеся препятствия.

Выяснив потребности заявителя, администратор должен помочь заполнить необходимые бланки, заявления, взять талон электронной очереди на получение услуги и сопроводить до окна приема документов.

При необходимости следует помочь заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в операционном зале МФЦ платежный терминал.

Завершив обслуживание гражданина в инвалидной коляске без сопровождающего и при наличии желания у такого заявителя, специалист по работе с заявителями должен пригласить администратора, который обязан сопроводить заявителя до улицы, поблагодарить его за обращение в МФЦ и попрощаться. Если после завершения обслуживания человек с ограниченными возможностями в коляске желает самостоятельно покинуть помещение (здание) МФЦ, специалист по работе с заявителями должен поблагодарить его за обращение в МФЦ и попрощаться.

Инвалиды-колясочники не часто выходят из дома, поэтому могут задержаться в учреждении дольше, чем обычные посетители, в том числе, рассматривая помещение. Сотрудники МФЦ должны быть терпимы к излишней эмоциональности человека в инвалидной коляске, стараться ответить на все их вопросы.

Для инвалида в коляске может быть проблематично прочесть информацию на стендах из-за высоты их расположения. Постарайтесь рассказать ему об этой информации или предложите ознакомиться с текстом раздаточного материала. Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать, избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову. Очень важно проявлять терпимость, тактичность и внимание во время общения с человеком в инвалидной коляске. Доброжелательность при разговоре крайне важна.

Особенности обслуживания незрячих или слабовидящих посетителей (заявителей)

Не должно быть препятствий для входа в здание МФЦ незрячего человека с собакой-поводырем, такая собака обучена правильному поведению в общественных местах, но не следует командовать, трогать и играть с ней.

Администратор при обращении в МФЦ незрячего или слабовидящего человека должен обозначить, что обращается именно к нему, выяснить его потребности, помочь взять талон электронной очереди на получение услуги и

сопроводить до окна приема документов, рассказав заявителю, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество сотрудника. При направлении незрячего человека к окну обслуживания и обратно, не стискивайте ему руку, идите так, как Вы обычно ходите. Когда вы предлагаете незрячему человеку присесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник.

При необходимости надлежит помочь заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в операционном зале МФЦ платежный терминал.

Незрячему человеку иногда трудно считать деньги при оплате государственной пошлины, если они мелкими купюрами. Помогите ему, если Вас попросят, при этом, будьте честными и осуществляйте операции с денежными средствами при условии функционирования видеонаблюдения (убедитесь, что Вы и заявитель подпадаете под обзор видеокамеры).

Если слабовидящий или незрячий заявитель просит дать пощупать документ, специалист, оказывая услугу, по возможности должен выполнить эту просьбу, поскольку незрячие люди «смотрят» руками. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

Незрячие или слабовидящие люди ориентируются на звуки и ощущения, поэтому если сотрудник замер и тихо стоит – к нему такой заявитель не обратится, поскольку считает, что никого вокруг нет, поэтому если Вы перемещаетесь, предупредите его. Очень важно проявлять терпимость, тактичность и внимание во время общения с незрячими или слабовидящими людьми. Доброжелательность при разговоре крайне важна.

Завершив обслуживание заявителя без сопровождающего, специалист обязан пригласить администратора, который должен ответить на возникшие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить до выхода из помещения МФЦ.

Особенности обслуживания не слышащих или слабослышащих посетителей (заявителей)

Администратор при обращении в МФЦ не слышащего или слабослышащего человека должен обозначить, что обращается именно к нему, выяснить его потребности, помочь взять талон электронной очереди на получение услуги и сопроводить до окна приема, где расположен прибор «индукционная петля» для усиления звука.

При необходимости следует помочь заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в операционном зале МФЦ платежный терминал.

Специалист, обслуживающий инвалида по слуху, должен представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество. Очень важно проявлять терпимость, тактичность и внимание во время общения с не слышащими или слабослышащими людьми. Доброжелательность при разговоре крайне важна.

Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы. Если существуют трудности при устном общении, рекомендуется уточнить у посетителя (заявителя) возможно ли применять в общении переписку.

Завершив обслуживание заявителя, специалист по работе с заявителями должен ответить на возникшие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и попрощаться.

Сотрудник МФЦ, обслуживающий не слышащего или слабослышащего человека должен следовать следующим правилам:

- намереваясь поговорить с человеком с нарушением слуха, можно привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой;
- постарайтесь быть на хорошо освещенном месте. Ваше лицо должно быть хорошо видно не слышащему собеседнику. Убедитесь, что Ваше лицо ничего не загромождает от взора собеседника;
- в начале разговора постарайтесь ясно подчеркнуть тему беседы, никогда не пытайтесь говорить глухому человеку прямо в ухо – это не поможет ему услышать Вас и не позволит следить за выражением Вашего лица;
- не пытайтесь кричать, это сделает выражение Вашего лица сердитым и у заявителя может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами. Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда. Убедитесь, что Вас пытаются понять. Если Вам показалось, что Вас не понимают, повторите свою мысль другими словами. Постарайтесь при общении с глухим человеком говорить простыми фразами, коротко и медленно;
- разговаривая с плохо слышащим человеком, не жуйте и не прикрывайте рот руками либо медицинской маской (по возможности). Разговаривая через переводчика жестового языка, обращайтесь к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику.

Особенности обслуживания посетителей (заявителей) из числа дееспособных инвалидов, имеющих психические нарушения, задержку в развитии

Администратор при обращении в МФЦ дееспособного инвалида, имеющего психические нарушения, задержку в развитии должен обозначить, что обращается именно к нему, выяснить его потребности, помочь взять талон электронной очереди на получение услуги и сопроводить до окна приема документов.

При необходимости следует помочь заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в операционном зале МФЦ платежный терминал.

Специалист, обслуживающий инвалида, имеющего психические нарушения, задержку в развитии, должен использовать доступный язык, изъясняться точно и по делу. Будьте готовы повторить сказанное несколько раз. Не говорите резко с человеком, имеющим психические отклонения, даже если у Вас будут для этого основания. Поддерживайте визуальный контакт.

Очень важно проявлять терпимость, тактичность и внимание во время

общения с инвалидами, имеющими психические нарушения, задержку в развитии. Доброжелательность при разговоре крайне важна.

Завершив обслуживание заявителя, специалист по работе с заявителями должен ответить на возникшие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и попрощаться.

Сотруднику МФЦ, обслуживающему дееспособного инвалида, имеющего психическое нарушение или задержку в развитии, при объективной невозможности оказать услугу и самостоятельно завершить обслуживание, рекомендуется для завершения обслуживания пригласить начальника отдела либо руководителя и на период его ожидания помнить:

- если заявитель проявляет раздражительность, гнев, колебания эмоций — не следует спорить и обострять ситуацию, не принимать на свой счет сказанных слов или действий, относиться к заявителю уважительно, поддерживать положительный настрой;
- если заявитель высказывает неадекватные суждения, страх — не пытайтесь его переубедить, сохраняйте спокойствие, относиться к заявителю уважительно, поддерживайте положительный настрой.