Приложение №1
Утвержден приказом ГОБУ «МФЦ МО»
от «12» ноября 2026 г. № 428-п

Порядок
клиентского сопровождения и обслуживания заявителей
в ГОБУ «МФЦ МО»

Оглавление

1. Общие положения....2

2. Порядок действий работников МФЦ при клиентском сопровождении и обслуживании заявителей при обращении в отделения ГОБУ «МФЦ МО»....3

2.1. Действия специалиста по работе с заявителями при клиентском сопровождении заявителей при обращении в центр цифровых компетенций....3

2.2. Действия специалиста по работе с заявителями при обслуживании заявителей в окне приема-выдачи документов....4

3. Требования к порядку действий и обязанности работника МФЦ при обслуживании граждан на стойке регистрации....5

3.1. Действия администратора или работника, исполняющего его обязанности, при обслуживании граждан на стойке регистрации....5

3.2. Обязанности администратора или сотрудника, исполняющего его обязанности, при обслуживании граждан на стойке регистрации....6

4. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к сотрудникам по обслуживанию отдельных категорий граждан....6

4.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата....6

4.2. Обслуживание заявителей с нарушением слуха....7

4.3. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей....7

4.4. Обслуживание клиентов с нетипичной формой поведения....8

5. Правила обслуживания в нестандартных ситуациях....8

6. Обязанности и правила общения работника МФЦ с гражданами по телефону....9

6.1. Обязанности работника МФЦ (оператор контактного центра, администратор, заместитель начальника отделения, начальник отделения) при ответе на телефонный звонок....9

6.2. Основные правила общения работника МФЦ с заявителями по телефону....10

7. Требования к одежде и внешнему виду работников МФЦ....10

8. Требования к оснащению рабочих мест специалистов по работе с заявителями и заявителей в центре цифровых компетенций....10

8.1. Требования к оснащению рабочего места специалиста по работе с заявителями....10

8.2. Требования к оснащению рабочего места заявителя в центре цифровых компетенций....11

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет основные требования, обязанности работников МФЦ и нормы, касающиеся обслуживания граждан при их обращении в отделения ГОБУ «МФЦ МО» (далее – МФЦ), в том числе при получении услуг в электронном виде в центре цифровых компетенций МФЦ.

1.2. При клиентском сопровождении и обслуживании заявителей работник МФЦ обязан соблюдать следующие правила обслуживания граждан:

- одинаково ровно относиться к заявителям и оказывать внимание гражданам вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса;
- обращаться к каждому гражданину только на «Вы», если известно его имя (имя и отчество), то использовать его в качестве обращения;
- приветствовать заявителя словами «Здравствуйте» или «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», при необходимости представиться, называя свою фамилию и должность;
- внимательно слушать собеседника, не прерывать его в середине фразы и не проявлять нетерпение в разговоре с ним;
- разговаривая с гражданином, смотреть на него, не кричать, но говорить так, чтобы гражданин слышал;
- не стесняться переспросить, если не все понятно из разговора с собеседником, максимально понять его потребности;
- четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителей, давать пояснения касательно предоставления услуг;
- общаясь с гражданами, воздерживаться от слов «нельзя», «нет», «никогда» - т.е. от негативных (отрицательных) форм ответов;
- не следует употреблять выражения: «Я не знаю», «Мне неизвестно…»; их следует заменять фразами «Разрешите, я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я …» и т.д.;
- не следует навязывать собеседнику свою точку зрения, необходимо как можно реже употреблять выражения типа: «Вы должны…», вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам…»;
- в случае необходимости мягко, ненавязчиво и корректно побуждать гражданина быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;
- если гражданин говорит раздраженно, выслушать его спокойно; задавать вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы; показать, что ситуация понятна и демонстрировать сочувствие, предложить одно или несколько решений его проблемы, связанной с предоставлением государственной и (или) муниципальной услуги, в т.ч. в электронном виде;
- если допущена ошибка, немедленно признать это и извиниться; если ошибка была допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги («Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причиненные Вам неудобства»);

- согласовать с гражданином действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить гражданина за то, что он обратил Ваше внимание на проблему, заверить, что Вы постараетесь как можно быстрее исправить ситуацию;
- при нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях пригласить кого-то из руководства отделения, предварительно сообщив об этом гражданину словами «Для решения вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, сейчас я все выясню»;
- в случае если гражданин требует предоставить телефон вышестоящего руководителя, необходимо предоставить телефон приемной МФЦ. Если заявителя это не устраивает, то действовать следующим образом:

оставаться спокойным и пригласить начальника отделения либо его заместителя;

предупредить заявителя, что Вы сейчас пригласите руководителя, и он поможет урегулировать ситуацию;

в случае если гражданина не удовлетворяет предложенное Вами решение, следует проинформировать его о том, что он может оставить отзыв на сайте учреждения: www.mfc51.ru, сделать запись в книге жалоб и предложений, написать и отправить официальное письмо по адресу учреждения на имя руководителя ГОБУ «МФЦ МО»;

- после завершения работы с гражданином прощаться с ним словами «До свидания» или «Всего хорошего», «Приходите еще»;
- в общении с заявителями не допускать некорректные слова и действия, которые могут быть истолкованы гражданами как личная обида или предвзятое отношение;

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

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

1.4. Работникам МФЦ запрещено осуществлять ввод информации для идентификации гражданина в ЕСИА (логин и пароль) при входе в личный кабинет гражданина на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ), Региональном портале электронных услуг Мурманской области (далее – РПЭУ) или других профильных интернет-сайтах, заполнение полей заявлений (запросов, форм) на ЕПГУ, РПЭУ или других профильных интернет-сайтах на электронных устройствах граждан и/или рабочих местах граждан в центре цифровых компетенций (секторах пользовательского сопровождения), в том числе по просьбе граждан.

2. Порядок действий работников МФЦ при клиентском сопровождении и обслуживании заявителей при обращении в отделения ГОБУ «МФЦ МО»

2.1. Действия специалиста по работе с заявителями при клиентском сопровождении заявителей при обращении в центр цифровых компетенций

2.1.1. Специалист по работе с заявителями центра цифровых компетенций должен заблаговременно прибыть в помещение центра цифровых компетенций и до начала работы убедиться в том, что рабочее место специалиста и рабочие места заявителей готовы к работе, в том числе включены компьютер и оргтехника, имеется доступ в сеть Интернет, на интернет-порталы предоставления государственных и муниципальных услуг, на рабочем месте специалиста функционирует Автоматизированная информационная система ГОБУ «МФЦ МО» (далее − АИС МФЦ).

2.1.2. Приветствует гражданина, обратившегося в центр цифровых компетенций за услугой и выясняет её наименование.

2.1.3. Перед началом работы с гражданином уточняет у гражданина факт регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее –ЕСИА) и тип учетной записи. Поясняет гражданину возможность получения необходимой государственной услуги в электронном виде на ЕПГУ, РПЭУ и других профильных интернет-сайтах только при наличии у гражданина подтвержденной учетной записи.

2.1.3.1. Если гражданин не был зарегистрирован в ЕСИА предлагает ему услугу по регистрации и подтверждению учетной записи.

- в случае согласия гражданина предоставляет через АИС МФЦ услугу по регистрации и подтверждению учетной записи, дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с пунктом 2.1.4 настоящего Порядка;
- в случае отказа гражданина от услуги по регистрации и подтверждению учетной записи дополнительно предупреждает его, что при получении требуемой государственной услуги необходима подтвержденная учетная запись, прощается с гражданином и направляет его к администратору за получением талона на предоставление конкретной услуги в обычном порядке.

2.1.3.2. Если гражданин не знает (не помнит) тип своей учетной записи, предлагает гражданину проверить тип учетной записи.

- в случае согласия гражданина проверяет учетную запись через АИС МФЦ или оказывает помощь гражданину в проверке типа учетной записи в личном кабинете гражданина на ЕПГУ;
- в случае отказа гражданина от проверки типа учетной записи дополнительно предупреждает гражданина, что при получении требуемой государственной услуги необходима подтвержденная учетная запись. При настойчивости гражданина в получении услуги в электронном виде выполняет административные действия в соответствии с пунктом 2.1.4 настоящего Порядка.

2.1.3.3. Если после проверки типа учетной записи будет установлено, что учетная запись является упрощенной или стандартной, предлагает гражданину услугу по подтверждению учетной записи / личности гражданина в ЕСИА.

- в случае согласия гражданина через АИС МФЦ предоставляет услугу по подтверждению учетной записи / личности и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с пунктом 2.1.4 настоящего Порядка;
- в случае отказа гражданина от услуги по подтверждению учетной записи / личности гражданина в ЕСИА дополнительно предупреждает его, что для получения требуемой государственной услуги необходима подтвержденная учетная запись. При настойчивости

гражданина в получении услуги в электронном виде выполняет административные действия в соответствии с пунктом 2.1.4 настоящего Порядка.

2.1.3.4. В случае если гражданин не помнит свой пароль для входа на портал госуслуг, предлагает услугу по восстановлению доступа к учетной записи.

- в случае согласия гражданина предоставляет через АИС МФЦ услугу по восстановлению доступа к учетной записи и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с пунктом 2.1.4 настоящего Порядка;
- в случае отказа гражданина от услуги по восстановлению доступа к учетной записи дополнительно предупреждает его, что при получении требуемой государственной услуги необходима подтвержденная учетная запись, прощается с гражданином и направляет его к администратору за получением талона на предоставление конкретной услуги в обычном порядке.

2.1.4. В случае если гражданин имеет подтвержденную учетную запись в соответствии с его запросом осуществляет клиентское сопровождение гражданина при получении услуг в электронном виде:

- консультирует о порядке получения услуги в электронном виде;
- оказывает помощь для осуществления входа в личный кабинет на ЕПГУ, РПЭУ и соответствующем интернет-сайте, на котором возможно получить услугу в электронном виде;
- при необходимости оказывает помощь в заполнении электронной формы заявления, в сканировании и прикреплении соответствующих электронных образов документов.

2.1.5. После завершения работы гражданина по подаче заявления и документов в электронном виде по соответствующей услуге контролирует выход гражданина из своего личного кабинета на ЕПГУ, РПЭУ или профильном интернет-сайте и удаление персональных данных гражданина и электронных образов его личных документов с диска персонального компьютера, на котором работал гражданин.

2.1.6. Прощается с гражданином, благодарит его за обращение в центр цифровых компетенций и приглашает прийти снова.

2.1.7. В случае обращения гражданина по телефону для консультации по работе на Едином портале государственных и муниципальных услуг уточняет о наличии у него учетной записи на ЕПГУ и ее статус, а также наименование услуги, которую желает получить гражданин в электронном виде:

- в случае отсутствия учетной записи объясняет порядок регистрации на ЕПГУ (создание разных статусов учетной записи), в том числе с помощью соответствующих банковских онлайн приложений;
- при наличии подтвержденной ученой записи оказывает консультационную помощь по порядку получения услуги в электронном виде через ЕПГУ, РПЭУ или профильный интернет-сайт;
- в случае невозможности получения услуги в электронном виде через ЕПГУ, РПЭУ или профильный интернет-сайт уведомляет об этом гражданина и предлагает обратиться в МФЦ для ее получения в бумажном виде (при условии предоставления данной услуги через МФЦ на основании заключенного соглашения с органом власти, органом местного самоуправления или соответствующей организацией).

2.1.8. В конце рабочего дня после завершения приема граждан:

- приводит рабочие места в порядок,

в обязательном порядке выключает персональные компьютеры и периферийные устройства;

- раскладывает (расставляет) папки с рабочими документами (инструкциями) в установленном порядке.

2.2. Действия специалиста по работе с заявителями при обслуживании заявителей в окне приема-выдачи документов

2.2.1. Специалист по работе с заявителями должен заблаговременно прибыть на рабочее место и до начала работы убедиться в том, что рабочее место полностью готово к работе, в том числе включены компьютер и оргтехника, функционирует АИС МФЦ.

2.2.2. Приветствует гражданина, обратившегося к специалисту за услугой, выясняет и (или) уточняет его потребности. На основе выявленных потребностей осуществляет обслуживание граждан (предоставляет услугу, информирует и консультирует).

2.2.3. Перед процедурой предоставления услуги:

– информирует заявителя о примерном времени оказания услуги;

– уточняет у заявителя наличие зарегистрированного профиля в мессенджере MAX и в случае его отсутствия, предлагает заявителю зарегистрироваться в мессенджере MAX и стать пользователем чат-бота МФЦ Мурманской области.

2.2.4. В случае, если предоставление услуги невозможно по какой-либо причине (отсутствие у заявителей необходимых документов и т.д.), корректно и четко разъясняет гражданину причину, по которой невозможно оказать услугу и выполнить его требование.

В случае, если при предоставлении услуги нормативными документами предусмотрены основания для отказа в приеме документов в МФЦ – отказывает в приеме документов для предоставления услуги.

В случае, если при предоставлении услуги нормативными документами предусмотрена выдача отказа по установленной форме, специалист заполняет форму отказа и выдает заявителю.

В случае, если нормативными документами не предусмотрены основания для отказа в приеме документов в МФЦ, и гражданин настаивает на приеме неполного комплекта документов, специалист предупреждает о возможном отказе в предоставлении услуги в органе, контролирует проставление подписи гражданина в расписке в поле об уведомлении о возможном отказе в предоставлении услуги (при наличии такого поля в расписке).

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

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

2.2.7. Отвечает на возникшие вопросы и информирует заявителя о возможности:

– принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг, предлагая, в том числе оставить свой номер сотового телефона для СМС-опроса;

– получения уведомления о готовности результата услуги к выдаче и оценки качества предоставления услуги с использованием мессенджера MAX.

2.2.8. По окончании обслуживания заявителя прощается с ним, благодарит за обращение в многофункциональный центр и приглашает прийти снова.

2.2.9. В конце рабочего дня после завершения приема приводит рабочее место в порядок, в обязательном порядке убирает со стола печати и штампы.

3. Требования к порядку действий и обязанности работника МФЦ при обслуживании граждан на стойке регистрации

3.1. Действия администратора или работника, исполняющего его обязанности, при обслуживании граждан на стойке регистрации

3.1.1. Приветствует граждан при входе в помещение отделения МФЦ словами «Здравствуйте», «Добрый день», «Чем могу помочь?».

3.1.2. Выясняет цель посещения МФЦ.

3.1.2.1. В случае обращения гражданина за услугой, которая не доступна для получения в электронном виде или в случае отказа гражданина от предложения в получении услуги в электронном виде:

- помогает взять талон на получение конкретной государственной или муниципальной услуги. При организации выдачи талонов гражданам на получение услуги администратор должен руководствоваться следующим принципом: один талон в руки. Если гражданину требуется получить несколько услуг, администратор информирует заявителя, что надо взять талон на одну услугу и до начала её предоставления в окне приёма предупредить специалиста по работе с заявителями о дополнительных услугах;
- предлагает пройти в зал ожидания и ожидать приглашения к конкретному окну приёма;
- при отсутствии очереди у стойки регистрации по просьбе заявителя проверяет достаточность документов для получения запрашиваемой услуги и провожает заявителя к окну, в котором будет осуществляться обслуживание.

3.1.2.2. В случае если гражданин обращается за услугой, которая доступна для получения в электронном виде на ЕПГУ, РПЭУ или профильных интернет-сайтах, предлагает гражданину пройти в центр цифровых компетенций (при наличии в отделении) или в сектор пользовательского сопровождения для получения услуги в электронном виде.

В случае согласия гражданина на получение услуги в электронном виде в секторе пользовательского сопровождения выполняет действия, указанные в подразделе 2.1 настоящего Порядка.
В случае отказа гражданина от получения услуги в электронном виде выполняет действия, указанные в пункте 3.1.2.1 настоящего Порядка.
3.1.2.3. В случае обращения гражданина за получением информации и консультации:
- предоставляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы;
- предоставляет необходимые для получения услуги образцы бланков, помогает при необходимости заполнить заявление;
- в случае, если при осуществлении информирования и (или) консультирования администратор не может дать полный и точный ответ, он предлагает заявителю взять талон в электронной очереди для получения консультации и запрашиваемой информации в окне приема заявителей.
3.1.3. После завершения обслуживания заявителя, вежливо попрощаться и пригласить прийти снова.

3.2. Обязанности администратора или сотрудника, исполняющего его обязанности, при обслуживании граждан на стойке регистрации

3.2.1 Внимательно контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить начальника отделения (заместителя начальника отделения) либо сотрудника, исполняющего его обязанности, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации.

В случае невозможности разрешения спорной ситуации предложить заявителю оформить обращение в письменном виде и уведомить его о процедуре рассмотрения обращений.
3.2.2 Предлагать заявителю возможность получения соответствующих услуг в электронном виде в центре цифровых компетенций МФЦ.
3.2.3 Уточнять у заявителя наличие зарегистрированного профиля в мессенджере MAX и в случае его отсутствия, предлагать заявителю зарегистрироваться в мессенджере MAX и стать пользователем чат-бота МФЦ Мурманской области.
3.2.4 Проверять с согласия заявителя правильность заполнения заявления и достаточность документов для получения услуг: по выдаче, замене паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; по миграционному учету иностранных граждан и лиц без гражданства граждан.
3.2.5 Оказывать помощь заявителю в пользовании платежным терминалом при оплате госпошлин, информационным киоском, в т.ч. для оценки качества услуг.
3.2.6 Контролировать наличие и состояние информации на стендах и в зале (перечни документов, листовки, объявления, журналы). На стойке регистрации всегда должен находиться запас бланков (форм) заявлений. Каждому гражданину, которому необходимо заполнить заявление, выдавать необходимый бланк заявления.

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

4.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата

4.1.1. Администратор или работник, исполняющий его обязанности, при обращении в МФЦ человека с нарушением опорно-двигательного аппарата должен:
- незамедлительно пройти к соответствующему входу, получив сигнал от звонка, расположенного у пандуса, и, если у пандуса находится гражданин в инвалидной коляске без сопровождающих, помочь ему проехать до стойки регистрации;
- исходя из потребностей заявителя помочь заполнить необходимые заявления, взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приёма документов или в центр цифровых компетенций.
4.1.2. Завершив обслуживание гражданина в инвалидной коляске, специалист по работе с заявителями должен пригласить администратора для сопровождения заявителя.
4.1.3. Администратор, приняв заявителя, должен сопроводить его до улицы, поблагодарить его за обращение в МФЦ и попрощаться.

4.2. Обслуживание заявителей с нарушением слуха

4.2.1. Администратор или работник, исполняющий его обязанности, при обращении в МФЦ человека с нарушением слуха, должен:

- вызвать специалиста отделения, владеющего языком жестов. В случае, если специалист в это время занят на приеме, он должен извиниться перед гражданином, прервать прием, подойти к человеку с нарушением слуха, представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, уточнить у него цель посещения МФЦ и сообщить администратору или сотруднику, исполняющему его обязанности;
- по информации, полученной от специалиста отделения, владеющего языком жестов, и при его непосредственной помощи выполнить административные действия, указанные в разделе 3 настоящего Порядка.

4.2.2. Специалист, обслуживающий инвалида по слуху, должен представиться, назвав свою фамилию, имя и отчество и начать обслуживание в зале приема заявителей или в центре цифровых компетенций.

4.2.3. Завершив обслуживание заявителя, специалист отделения, владеющий языком жестов, должен ответить на возникшие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ, попрощаться и сопроводить к выходу из отделения.

4.2.4. Сотрудник МФЦ, обслуживающий человека с нарушением слуха, должен следовать правилам:

- намереваясь поговорить с человеком с нарушением слуха, можно привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или, махнув рукой и т.п.;
- находиться на хорошо освещенном месте. Ваше лицо должно быть хорошо видно не слышащему собеседнику;
- не пытаться говорить глухому человеку прямо в ухо. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица. Не пытаться кричать, это сделает выражение Вашего лица сердитым и у посетителя может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами. Говорить с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда. Убедиться в том, что Вас пытаются понять;
- в начале разговора постараться ясно «подчеркнуть» тему беседы. Убедиться, что Ваше лицо ничего не загораживает от взора собеседника. Разговаривая с плохо слышащим человеком, не жевать и не прикрывать рот руками;
- при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, необходимо его внимательно слушать, быть терпеливым, ожидать, когда человек сам закончит фразу. Не поправлять его и не договаривать за него. Никогда не притворяйтесь, что Вы понимаете, если на самом деле это не так;
- если Вам показалось, что Вас не понимают, повторить свою мысль другими словами. Постараться общаться с глухим собеседником коротко и в простых выражениях;
- разговаривая через переводчика жестового языка, обращаться к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику. Не обращать особого внимания на людей с проблемой слуха во время их общения между собой, это может обидеть их.
- проявлять терпимость, тактичность и внимание во время общения с не слышащими или слабослышащими людьми. Доброжелательность при разговоре крайне важный момент общения с инвалидами по слуху.

4.3. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей

4.3.1. Администратор или работник, исполняющий его обязанности, при обращении в МФЦ незрячего или слабовидящего человека должен:

- обозначить, что Вы обращаетесь именно к нему, выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приема документов;
- рассказать заявителю кто его будет обслуживать, назвав его фамилию, имя, отчество;
- при необходимости помочь заявителю при оплате государственной пошлины через установленный в отделении платёжный терминал.

4.3.2. Специалист, оказывая услугу, по просьбе человека дать пощупать документ, по возможности должен выполнить эту просьбу − незрячие смотрят руками.

4.3.3. Завершив обслуживание заявителя (если он 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 отделения.

4.4. Обслуживание клиентов с нетипичной формой поведения

4.4.1. При обращении в МФЦ лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и демонстрирующих агрессивное поведение, работник МФЦ:
- обязан попросить человека покинуть помещение МФЦ;
- если просьба не подействовала, предупредить, что будет вызвана полиция и пригласить сотрудника охраны, а также начальника отделения либо лицо, исполняющее его обязанности.

4.4.2. Начальник отделения совместно с сотрудником охраны принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении отделения.

5. Правила обслуживания в нестандартных ситуациях

Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры (не работает электронная система управления очередью (далее – ЭСУО), сбои в АИС МФЦ, программном комплексе Росреестра, отсутствие Интернет-соединения, нет света и т.п.) осуществляется в зависимости от конкретной ситуации.

5.1. Ситуация 1

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

5.2. Ситуация 2

Если известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, приведшей к остановке предоставления услуг, и время ожидания в очереди и продолжения предоставления услуги, и это время составит от 5 до 15 минут, руководитель отделения или лицо, исполняющее его обязанности:
- обращается к гражданам: «Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания»;
- спокойно, четко и понятно объясняет причину задержки. К примеру: «К сожалению, у нас прервалась связь (произошёл сбой в АИС МФЦ), устранение данного сбоя займет не более 10 - 15 минут. Мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена;
- ответив на вопросы граждан, держит их в курсе принимаемых мер;
- после устранения сбоя информирует о возобновлении работы и благодарит их за понимание и еще раз извиняется за доставленные неудобства;
- если озвученное в первом (и каждом последующем) обращении к гражданам время устранения неисправности не соблюдается, необходимо повторно обратиться к ним с разъяснениями и предложениями альтернативных вариантов обслуживания.

5.3. Ситуация 3

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, время ожидания в очереди превышает 15 минут, руководитель отделения:
- обращается к гражданам: «Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания»;
- спокойно, четко и понятно объясняет причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки не определено. «К сожалению, у нас произошел сбой в АИС МФЦ, для устранения сбоя потребуется время ……» и т.п.;
- извиняется за доставленные неудобства;
- предлагает прийти в МФЦ на следующий день или поясняет, какие услуги можно получить в «ручном» режиме и организует работу специалистов по приему заявлений от граждан по таким услугам без использования АИС МФЦ с дальнейшим вводом в АИС МФЦ (после возобновления работы) информации о приеме заявителей.

5.4. Ситуация 4

Если время ожидания заявителей в очереди начинает превышать 30 минут, начальник отделения или лицо, исполняющее его обязанности:
- незамедлительно сообщает о ситуации руководителю ГОБУ «МФЦ МО» или курирующему заместителю руководителя учреждения;
- предпринимает все возможные меры по сокращению времени ожидания в очереди, в том числе посредством расстановки приоритетов услуг в ЭСУО, привлечения старших специалистов и иных должностных лиц к обслуживанию заявителей в окнах приема/выдачи документов.

5.5. Ситуация 5

Получив сообщение от гражданина, находящегося в помещении центра цифровых компетенций и работающего за персональным компьютером, о невозможности получить услугу в электронном виде, специалист по работе с заявителями, выполняющий функцию по клиентскому сопровождению граждан:

- уточняет у заявителя причину невозможности получения услуг в электронном виде;
- визуально определяет наличие доступа персонального компьютера к сети Интернет и (или) к интернет-порталам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- в случае отсутствия соединения с сетью Интернет и (или) к Порталам госуслуг проверяет целостность соединения сетевого кабеля в соответствующем гнезде персонального компьютера с одной стороны и гнезде сетевой розетки с другой стороны:
- в случае отсоединения сетевого кабеля – устраняет разъединение и уведомляет гражданина о возможности продолжения работы на персональном компьютере;
- в случае установления целостности соединения персонального компьютера с сетевой розеткой через начальника отделения (заместителя начальника отделения) направляет заявку в техническую поддержку IT-отдела ГОБУ «МФЦ МО» с описанием возникшей проблемы.
- обращается к гражданину, спокойно и четко объясняет причину невозможности получить услугу в электронном виде и предлагает получить такую услугу в обычном порядке (для услуг, предоставляемых органами власти, с которыми у МФЦ заключены соглашения на предоставление таких услуг), например: «К сожалению, у нас прервалось соединение с сетью Интернет (с порталом госуслуг), причины выясняются. Прошу Вас немного подождать или обратиться к администратору для получения талона и получить услугу в обычном порядке.»;
- ответив на вопросы гражданина, держит его в курсе принимаемых мер;
- после получения информации из техподдержки об устранения разрыва соединения персонального компьютера с сетью Интернет или с интернет-порталом предоставления государственных и муниципальных услуг информирует гражданина о возобновлении работы, благодарит его за терпение и еще раз извиняется за доставленные неудобства.

6. Обязанности и правила общения работника МФЦ с гражданами по телефону

6.1. Обязанности работника МФЦ (оператор контактного центра, администратор, заместитель начальника отделения, начальник отделения) при ответе на телефонный звонок

6.1.1. Поздороваться и представиться, назвав своё структурное подразделение (отделение, контактный центр), свою фамилию, имя, отчество, должность.

6.1.2. Попросить позвонившего представиться и затем спросить по какому вопросу он обращается, используя фразы «Представьтесь, пожалуйста», «Чем я могу Вам помочь?».

6.1.3. Если работник МФЦ точно знает ответ на вопрос, информировать позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора поинтересоваться, есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться.

6.1.4. Если работник МФЦ не может сам ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу, предложить позвонившему оставить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которого необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся оставил свой номер телефона − в течение не более 30 минут перезвонить и предоставить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа.

6.1.5. В случае, если гражданин настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги − переключить разговор на одного из старших специалистов по работе с заявителями. Если старший специалист в это время занят на приеме, он должен извиниться перед гражданином, прервать прием и проконсультировать гражданина, обратившегося по телефону (время телефонной консультации не должно превышать 5 минут).

6.1.6. В случае, если звонивший обратился не по адресу − спокойно и вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции МФЦ и постараться дать рекомендации, куда он может обратиться и по возможности представить контактные данные (адрес, телефоны).

6.1.7. При обращении граждан с просьбой предварительной записи на услуги Росреестра:

- попросить представиться позвонившего и затем продолжить разговор по существу обращения;

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

6.1.8. Общее время «дозвона» с момента соединения с линией до начала разговора с гражданином, т.е. время, в течение которого работник МФЦ должен ответить на телефонный звонок не должно превышать 10 минут.

6.2. Основные правила общения работника МФЦ с заявителями по телефону

6.2.1 Сотрудник МФЦ должен разговаривать по телефону так, чтобы позвонивший чувствовал заинтересованность, внимательность и вежливость.

При разговоре необходимо:

а) говорить кратко, конкретно и по существу;

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

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

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

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

е) при завершении телефонного разговора поблагодарить за звонок словами «Спасибо за обращение в МФЦ», вежливо попрощаться и пригласить в МФЦ словами: «До свидания, приходите, будем рады Вам помочь»;

ж) время телефонного разговора не должно превышать, как правило, 7 минут.

7. Требования к одежде и внешнему виду работников МФЦ

7.1. Все работники МФЦ, непосредственно работающие в залах обслуживания и информирования, в окнах приема и выдачи документов, в центре цифровых компетенций в рабочее время обязаны:

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

7.2. Сотрудники должны быть всегда опрятны и аккуратны. Волосы естественно-натуральных оттенков должны быть вымыты и уложены, растительность на лице (усы, борода) подстрижены.

7.3. Запрещено использовать:

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

8. Требования к оснащению рабочих мест специалистов по работе с заявителями и заявителей в центре цифровых компетенций

8.1. Требования к оснащению рабочего места специалиста по работе с заявителями

8.1.1. Для выполнения основных функций рабочее место специалиста по работе с заявителями (далее специалист) должно быть оснащено современным, исправным и безопасным

оборудованием, различными офисными принадлежностями, обеспечивающими быстрое и эффективное обслуживание заявителей.
8.1.2. Изолированное рабочее место специалиста состоит из стола, придвижной тумбы с выдвижными ящиками, офисного кресла. На рабочем столе размещается основное оборудование, включающее в себя:
- персональный компьютер (тонкий клиент);
- телефон.
8.1.3. Многофункциональное устройство располагается на тумбочке на одно или два рабочих места.
8.1.4. На рабочем столе должны находиться:
- органайзер с канцелярскими принадлежностями (ручки с пишущим стержнем, заточенные карандаши, ластик, скрепки, степлер, ножницы, клей-карандаш, корректор, линейки, маркеры) в количестве достаточном для бесперебойного обслуживания заявителей в течение рабочего дня;
- блок бумаги для записей;
- горизонтальный лоток для складывания расписок;
- штампы: «копия верна», «специалист по работе с заявителями», «датер»;
- круглая номерная печать.

Иные штампы и принадлежности (нитки, иголки, скотч и пр.), необходимые для оказания услуг, но неиспользуемые постоянно в работе, должны храниться в верхнем ящике придвижной тумбочки и достаются при оказании услуг Росреестра, МВД России.
8.1.5. В верхнюю, открытую часть тумбочки, помещаются документы, принятые от заявителей. В верхних ящиках тумбы также должны быть:
- бланки заявлений, которые используются в случае неработоспособности АИС МФЦ;
- памятки для заявителей.

8.2. Требования к оснащению рабочего места заявителя в центре цифровых компетенций

8.2.1. Для выполнения основных функций рабочие места заявителей в центре цифровых компетенций должны быть оснащены современным, исправным и безопасным оборудованием, различными офисными принадлежностями, обеспечивающими возможность для граждан производить необходимые записи.
8.2.2. Рабочее место состоят из стола, офисного кресла / стула. На рабочем столе размещается персональный компьютер, который должен быть подключен к сети Интернет.
8.2.3. Многофункциональное устройство располагается на отдельном столе / тумбочке и подключен на все рабочие места заявителей, в т.ч. на рабочее место специалиста.
8.2.4. На рабочем столе должны находиться ручка с пишущим стержнем, заточенный карандаш, блок бумаги для записей.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 00A12CECED696357E17D5F9938306987A5
Владелец: Ярыченко Ольга Борисовна, ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МУРМАНС
Действителен: с 07.09.2026 по 01.12.2027