



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.05.2018

г.Казань

**КАРАР**

№ 371

Об утверждении Стандарта обслуживания в государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Татарстан»

Во исполнение пункта 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Кабинет Министров Республики Татарстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Татарстан.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Министерство экономики Республики Татарстан.

Премьер-министр  
Республики Татарстан



А.В.Песошин

Утвержден  
постановлением  
Кабинета Министров  
Республики Татарстан  
от 16.05. 2018 № 371

## **СТАНДАРТ**

### **обслуживания в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Татарстан**

#### **I. Общие положения**

1. Настоящий Стандарт обслуживания в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Татарстан (далее – Стандарт) разработан в целях обеспечения соблюдения требований:

удобства и комфорта физических и юридических лиц (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченных представителей, обратившихся в государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Татарстан» (далее – ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан»), его отдел или филиал с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги (далее – заявители);

профессионального обслуживания, которые обязательны к применению каждым сотрудником ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан».

2. Настоящим Стандартом установлены требования к обслуживанию заявителей в отделах и филиалах ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан», уполномоченных на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

Соблюдение требований Стандарта обеспечивается ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан» – многофункциональным центром, уполномоченным согласно пункту 2 постановления Кабинета Министров Республики Татарстан от 28.02.2013 № 136 «О создании государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Татарстан» на заключение соглашений о взаимодействии, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории Республики Татарстан, и привлекаемыми организациями.

3. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Татарстан, регламентирующими порядок их предоставления населению.

В МФЦ может быть организовано предоставление дополнительных услуг в рамках соглашений о взаимодействии, заключенных ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан» в порядке, установленном законодательством.

4. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путем публикации на официальном сайте ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт МФЦ), размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

5. Настоящий Стандарт включает в себя:

Стандарт комфортности;

Стандарт профессионального обслуживания.

## **II. Стандарт комфортности**

### **1. Требования к размещению МФЦ и оформлению входа в здание МФЦ**

1. Здания МФЦ располагаются в шаговой пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

2. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания, имеют отдельный вход и запасный пожарный выход. В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

3. Для организации свободного доступа в здание МФЦ маломобильных групп населения, в том числе для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, предусмотрены пандус, или перила, или вход в клиентский зал с поверхности земли, или кнопка вызова сотрудника МФЦ.

4. Центральный вход в здание или помещение МФЦ оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании МФЦ.

5. Информационная табличка размещается рядом с входом в здание или помещение МФЦ в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.

### **2. Требования к парковочным местам**

1. На территории, прилегающей к МФЦ, оборудованы места для бесплатной парковки автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающей места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

### 3. Требования к помещению МФЦ

1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.
2. Помещение МФЦ оборудовано:
  - средствами пожаротушения;
  - системой охраны.
3. В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей.
4. Помещение МФЦ состоит из нескольких функциональных секторов:
  - сектор информирования и ожидания;
  - сектор приема заявителей.

### 4. Требования к сектору информирования

1. Сектор информирования граждан располагается в непосредственной близости от сектора ожидания.
2. Места в секторе информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, включают в себя информационные стенды и информационный киоск.
  - 2.1. Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, в том числе:
    - о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
    - о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;
    - о перечнях документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
    - о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;
    - о порядке обжалования действий (бездействия), а также решения ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан», его сотрудников, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Республики Татарстан, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются в отделах или филиалах ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан» в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключенными с ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан» (далее – орган власти), должностных лиц органов власти;
    - информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
    - информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, сотрудников МФЦ и организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его сотрудниками, а также привлекаемыми организациями или их сотрудниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

график (режим) работы МФЦ, номер единого справочного телефона, адрес сайта МФЦ и электронной почты МФЦ;

почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан;

другие информационные материалы, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

2.2. Информационный киоск – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к Порталу государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан и оплаты платежей и государственной пошлины.

Информационный киоск дает возможность заявителю обращаться за получением информации в любое время работы МФЦ.

3. Сотрудник МФЦ в секторе информирования осуществляет консультационную помощь гражданам и организациям, обратившимся в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг.

По запросу заявителя сотрудник МФЦ предоставляет заявителю копию Регламента предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан», утвержденного приказом ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан», формы бланков заявлений или запросов, утвержденных органами власти, и иные информационные материалы, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

4. В секторе информирования находится книга жалоб и предложений.

## **5. Требования к сектору ожидания**

1. В секторе ожидания обеспечено естественное и искусственное освещение, окна оборудованы регулируемыми устройствами типа жалюзи или занавесей.

2. Сектор ожидания оборудован стульями, столами (стойками), электронной системой управления очередью.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения в здании МФЦ, а столы для заявителей размещены с учетом беспрепятственного подъезда к ним и поворота инвалидных колясок. На столах (стойках) для письма размещаются газеты, журналы, печатная продукция (информационные брошюры, буклеты) для создания комфортных условий ожидания.

3. Электронная система управления очередью предназначена для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

Заявитель может самостоятельно осуществлять запись в электронную очередь, а также с помощью сотрудника МФЦ.

Система электронного управления очередью обеспечивает:

а) регистрацию заявителя в очереди;

б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

в) возможность отображения статуса очереди;

г) возможность автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную очередь между администраторами МФЦ;

д) формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности сотрудников МФЦ.

4. Электронная система управления очередью включает:

настенные дисплеи, монтируемые на стену или подвешиваемые к потолку;

дисплеи, монтируемые на каждом рабочем месте сотрудника МФЦ, принимающего посетителей;

корпус для сенсорного экрана, компьютера и принтера, печатающего талоны; сенсорный экран;

звуковые колонки с усилителем;

компьютерную программу обслуживания очереди.

5. Электронная система управления функционирует в течение всего времени приема граждан и исключает возможность ее произвольного отключения сотрудниками МФЦ.

6. В секторе ожидания установлена система звукового информирования, которая может также применяться для информирования престарелых и слабовидящих граждан.

7. Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;

получение талона;

отображение номера приглашаемого заявителя (номера талона) на центральном информационном табло и на табло оператора напротив номера оператора (после освобождения оператора);

объявление номера талона заявителя (если заявитель не подходит к оператору). При отсутствии заявителя вызывается следующий по очереди посетитель.

8. Выдача талонов заявителям при сдаче ими документов (получении результатов оказания услуги) осуществляется исходя из принципа: «один талон на получение одной услуги по одному пакету документов или результата оказания услуги (конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа)».

9. В секторе ожидания:

1) размещен платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление государственных и муниципальных услуг и уплаты иных платежей в случаях, предусмотренных федеральными законами;

2) в свободном доступе находятся формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, и образцы их заполнения;

3) размещено устройство для копирования документов (при наличии).

Дополнительная услуга по копированию документов оказывается в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным приказом ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан».

## **6. Требование к сектору приема заявителей**

1. Для организации приема и выдачи документов помещение сектора приема заявителей оборудовано окнами (кабинами) или столами, разделенными на посетительские зоны с помощью вертикальных перегородок.

2. Для заявителя предусмотрено наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним сотрудником МФЦ не допускается.

4. Количество одновременно работающих окон (кабин) или столов для приема и выдачи документов и консультирования обеспечивает выполнение требований к среднему времени ожидания заявителей в очереди.

5. Окна приема (выдачи) документов и консультирования не закрываются на технический перерыв одновременно.

## **7. Требования к порядку приема заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг**

1. Прием заявителей в МФЦ ведется в соответствии с графиком работы и Регламентом предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан», утвержденными приказами ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан».

2. При предоставлении государственных и муниципальных услуг среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуг в МФЦ не должно превышать 15 минут.

3. При приеме документов от заявителя сотрудник МФЦ проверяет соответствие фамилии, имени и отчества (при наличии), указанных в документе, удостоверяющем личность, фамилии, имени и отчеству (при наличии), указанным в талоне, полученном посредством электронной очереди. В случае их несоответствия заявителю сообщается о необходимости получения нового талона, в котором фамилия, имя и отчество (при наличии) должны соответствовать фамилии, имени и отчеству (при наличии) в указанном документе, удостоверяющем личность.

4. Услуга, указанная в талоне, должна соответствовать запросу (заявлению) на осуществление государственной или муниципальной услуги. В случае несоответствия запроса (заявления) услуге, указанной в талоне, заявителю сообщается о необходимости получения нового талона.

5. Порядок приема заявлений, документов при предоставлении государственной или муниципальной услуги, а также порядок выдачи результата установлен Регламентом предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ «МФЦ в

Республике Татарстан», утвержденным приказом ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан», и соглашениями о взаимодействии, заключенными ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан» с органами власти.

6. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется с использованием электронной очереди, в том числе по предварительной записи.

Предварительная запись на прием в МФЦ осуществляется заявителем самостоятельно, с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан или сайта МФЦ. При предварительной записи заявитель указывает свои персональные данные, предмет обращения и желаемые время и место представления документов.

## **8. Требования к порядку консультирования и информирования о предоставлении услуг**

1. Консультирование и информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется сотрудниками МФЦ.

Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

1) при личном обращении заявителя;

2) по письменному обращению заявителя;

3) по телефону;

4) с использованием средств электронного информирования – информационных киосков;

5) с использованием сайта МФЦ;

6) с использованием средств массовой информации.

3. Сотрудник МФЦ осуществляет консультирование заявителя в день обращения, в том числе:

о порядке предоставления услуг в МФЦ;

о составе, форме и содержании документов, необходимых для получения конкретной услуги;

при необходимости оказывает помощь заявителю:

в заполнении бланка заявления на оказание услуги;

в доступе к получению сведений, размещенных на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан.

4. При ответах на устные обращения, телефонные звонки сотрудники МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МФЦ, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

5. При невозможности сотрудника МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.



6. При получении обращений, направленных в электронном виде либо почтой в адрес МФЦ, сотрудник МФЦ подготавливает ответ в сроки, предусмотренные законодательством.

7. Ответ на письмо должен содержать дату и время получения сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего сотрудника МФЦ.

8. К составлению ответов на обращение могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

9. По вопросам, не входящим в компетенцию МФЦ, обращения направляются по принадлежности в сроки, установленные законодательством.

10. Заявители, представившие в МФЦ документы для предоставления государственных или муниципальных услуг, информируются сотрудниками МФЦ: об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги; о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ; о возможности принять участие в оценке качества оказания государственных услуг.

По запросу заявителя МФЦ также информирует заявителя о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

11. С целью систематизации обращений граждан в МФЦ ведется: журнал учета входящей корреспонденции, в том числе письменных обращений граждан; реестр обращений граждан по единому справочному телефону.

### **III. Стандарт профессионального обслуживания**

#### **1. Организационно-нормативное обеспечение по взаимодействию с заявителями**

1. Система обслуживания заявителей в МФЦ организуется таким образом, чтобы с минимальными затратами обеспечить выполнение требований настоящего Стандарта.

2. На сотрудников МФЦ возлагаются функции по организации обслуживания заявителей:

прием, консультирование по запросу при личном обращении заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

консультирование по телефону по запросу заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

регистрация запросов заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

уведомление заявителя о готовности выдачи результата предоставления государственных и муниципальных услуг;

выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю (представителю заявителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

работа с жалобами заявителей;

мониторинг степени удовлетворенности заявителей;

сбор и представление руководству МФЦ соответствующих отчетов по взаимодействию с заявителями;

изучение законодательства Российской Федерации, относящегося к предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также обучение и повышение квалификации сотрудника МФЦ, в том числе с привлечением органов власти.

3. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания заявителей ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан» обеспечивает:

наличие квалифицированных сотрудников, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию обслуживания заявителей;

наличие помещений для приема заявителей, соответствующих требованиям, установленным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

заключение соглашений о взаимодействии с органами власти;

предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами;

наличие возможности получения заявителем государственной и муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законодательством, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

наличие современного компьютерного оборудования и программного обеспечения, позволяющего обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационных систем МФЦ;

досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) на действия (бездействие) ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан» и его сотрудников, а также на решения, принимаемые ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан» и его сотрудниками.

4. С учетом настоящего Стандарта разрабатываются следующие организационно-распорядительные документы:

должностные инструкции сотрудников МФЦ;

стандартные формы статистической отчетности.

## **2. Основные критерии и параметры взаимодействия с заявителями**

1. Эффективный процесс взаимодействия с заявителями характеризуется следующими параметрами:

своевременность, единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

индивидуальный подход к заявителям;

достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с заявителями при оказании услуг являются:

- обеспечение качества предоставления услуг;
- обеспечение качества обслуживания заявителей.

### **3. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей**

1. Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать заявителя.
2. Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя.
3. Сотрудник всегда первым приветствует заявителя.
4. Сотрудник в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству (при наличии) и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.
5. Сотрудник относится ко всем заявителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
6. Особое внимание следует уделять работе с жалобами (претензиями) заявителей, в том числе:
  - сотруднику необходимо внимательно выслушать заявителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
  - сотрудник должен в обязательном порядке зафиксировать жалобу в книге жалоб и предложений.
7. Сотрудник должен уважать точку зрения заявителя вне зависимости от того, разделяет он ее или нет.
8. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что заявитель полностью понимает его.
9. При взаимодействии с заявителем сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.
10. Сотрудник во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.
11. Сотрудник несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **4. Стандарт консультирования по телефону**

1. Телефонные переговоры являются важным элементом культуры МФЦ.
2. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы запрос каждого заявителя был решен и у заявителя осталось приятное впечатление об МФЦ.
3. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.
4. Конфиденциальная информация не должна сообщаться по телефону.
5. Во время приема по телефону сотруднику необходимо:
  - своевременно ответить на входящий телефонный вызов;

говорить кратко, конкретно и по существу;  
 если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо во избежание недопонимания переспросить заявителя;  
 если сотрудник не может сразу ответить на вопрос заявителя, рекомендуется записать номер телефона заявителя и перезвонить ему;  
 в конце общения сотруднику необходимо поблагодарить заявителя за звонок.

## **5. Организация рабочего места**

1. Сотрудники МФЦ обязаны содержать в порядке свое рабочее место (на столе не должно быть документов, не относящихся к делу, и других посторонних предметов).
2. В присутствии заявителей запрещается употребление жевательной резинки, прием пищи.
3. По окончании приема сотрудник МФЦ обязан убрать документы заявителя в недоступное для посетителей место.

## **6. Внешний вид сотрудника**

1. В целях формирования благоприятного имиджа МФЦ одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной, выдержанной в деловом стиле, а также включать шарф и жилет в едином фирменном стиле «Мои документы» с логотипом МФЦ.
2. Не допускается спортивная одежда, открытые топы, майки, шорты.
3. Сотрудник, контактирующий с заявителями, должен носить бейдж в течение всего рабочего дня, который содержит название организации, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность сотрудника.
4. Допустимо дополнение костюма различными аксессуарами и немногочисленными неброскими украшениями.
5. Волосы должны быть чистыми и аккуратно уложенными.
6. Запах духов не должен быть сильно выражен.

## **7. Ведение приема**

1. Необходимо быть одинаково внимательными ко всем заявителям независимо от их запроса, внешности и возраста. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к заявителю манерой общения, способом здороваться, улыбкой.
2. Недопустимо высокомерно-снисходительное отношение и проявление фамильярности к заявителям МФЦ.
3. При обслуживании заявителя Сотрудник обязан сохранять позитивный внутренний настрой.
4. Заявитель не всегда прав и не всегда может получить то, за чем пришел, однако необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с заявителем.
5. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель, и предложить оптимальный вариант решения его вопроса.

6. При обращении заявителя за справкой по вопросам, касающимся деятельности МФЦ, сотрудник должен дать исчерпывающую, правильную, актуальную информацию.

7. В случае появления конфликтного заявителя сотрудник должен вывести его из зоны общения с другими заявителями, пригласить для решения вопроса руководителя МФЦ.

8. Сотрудник должен систематически повышать свою профессиональную квалификацию, постоянно изучать и совершенствовать способы взаимодействия с заявителями, вносить предложения руководству МФЦ по повышению качества работы обслуживания заявителей.

## **8. Порядок и формы контроля исполнения Стандарта**

1. Текущий контроль соблюдения сотрудниками МФЦ настоящего Стандарта осуществляется руководством ГБУ «МФЦ в Республике Татарстан».

2. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3. Контроль полноты и качества исполнения настоящего Стандарта включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) сотрудников МФЦ.

---