****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ЩЁКИНСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| от 25.06.2025 | № 6 – 1066 |

**Об утверждении стандарта обслуживания клиентов в администрации муниципального образования Щекинский район в рамках оказания муниципальных услуг, мер поддержки, исполнения функций**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением администрации муниципального образования Щекинский район от 10.04.2025 № 233-р «Об утверждении планов мероприятий по оптимизации муниципальных услуг», на основании Устава Щекинского муниципального района Тульской области администрация муниципального образования Щекинский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить стандарт личного приема граждан в администрации муниципального образования Щекинский район в рамках оказания муниципальных услуг, мер поддержки, исполнения функций (приложение).

2. Постановление разместить на официальном сайте муниципального образования Щекинский район.

3. Постановление вступает в силу со дня подписания.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Глава администрации муниципального образования Щёкинский район** |  | **А.С. Гамбург** |

|  |
| --- |
| Приложениек постановлению администрациимуниципального образованияЩекинский районот 25.06.2025 № 6 – 1066 |

**СТАНДАРТ**

**обслуживания клиентов в администрации**

**муниципального образования Щекинский район в рамках оказания муниципальных услуг, мер поддержки, исполнения функций**

1. **Общие положения**
2. Настоящий стандарт обслуживания заявителей в администрации муниципального образования Щекинский район (далее - Стандарт) разработан в целях:

1) повышения качества обслуживания заявителей - физических лиц либо их уполномоченных представителей (далее - заявители) при обращении в администрацию муниципального образования Щекинский район;

2) повышения степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги в администрации муниципального образования Щекинский район (далее - Администрация).

1. Основной задачей настоящего Стандарта является повышение качества предоставления услуги в Администрации.
2. Настоящий Стандарт определяет:

1) стиль одежды и требования к внешнему виду сотрудников Администрации, осуществляющих взаимодействие с заявителями в Администрации;

2) требования, предъявляемые к организации рабочего места сотрудника Администрации, осуществляющего взаимодействие заявителей в Администрации;

3) требования, предъявляемые к этике общения с заявителями, обращающимися в Администрацию лично, по телефону.

1. Положения настоящего Стандарта распространяются на всех сотрудников Администрации, осуществляющих взаимодействие с заявителями.

За несоблюдение требований настоящего Стандарта сотрудники несут персональную ответственность в соответствии с должностной инструкцией и иными локальными нормативными актами Администрации.

1. Контроль полноты и качества исполнения настоящего Стандарта включает в себя проведение проверок по выявлению и устранению нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников Администрации.

Осуществление проверок полноты и качества исполнения настоящего Стандарта осуществляется в соответствии с локальным нормативным актом Администрации.

1. **Принципы обслуживания заявителей в Администрации**
2. Основными принципами обслуживания заявителей в Администрации являются:

1) индивидуальный подход к каждому заявителю;

2) внимательное, вежливое и уважительное отношение к каждому заявителю;

3) обеспечение комфортных условий обслуживания в соответствии с установленными требованиями;

4) оперативное обслуживание заявителей;

5) предоставление заявителям достоверной и актуальной информации о порядке и условиях предоставления услуги в доступной форме;

6) профессионализм и личная ответственность работников Администрации за качество обслуживания заявителей.

1. **Требования, предъявляемые к профессиональным**

**качествам сотрудника Администрации, осуществляющего**

**взаимодействие с заявителями, стилю одежды,**

**внешнему виду и организации рабочего места**

**Профессиональные качества сотрудника Администрации**

1. Сотрудник Администрации должен:

1) знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения Администрации;

2) нести ответственность перед заявителем за полноту и своевременность предоставления сведений, запросов, документов, необходимых для оказания услуг, а также за соблюдение требований по работе с персональными данными;

3) знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

4) соответствовать общепринятому деловому стилю;

5) соблюдать профессиональную этику в процессе предоставления муниципальных услуг;

6) регулярно проходить обучение и повышение квалификации;

7) не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство;

8) проверять комплектность документов, предоставленных заявителем, для получения услуг;

9) предоставлять исчерпывающую информацию о муниципальной услуге, порядке и сроках предоставления данной услуги;

1. Сотруднику Администрации запрещается:

1) в процессе общения с заявителем отвлекаться на ситуации и предметы, не связанные с данным процессом, осуществлять действия, не связанные с выполнением должностных обязанностей в рабочее время на рабочем месте;

2) злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, в том числе имеющим коррупционную направленность;

3) разглашать сведения конфиденциального характера или служебную информацию, ставшие ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей;

4) допускать в отношении заявителей, коллег, иных лиц высказывания или действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языковой принадлежности, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных убеждений;

5) допускать в присутствии заявителей высказывания, суждения, давать оценку в отношении деятельности Администрации, ее работников.

**Стиль одежды и требования к внешнему виду**

**сотрудника Администрации**

1. Одежда всех сотрудников Администрации должна отвечать требованиям делового стиля.

**Требования, предъявляемые к организации рабочего места
сотрудника Администрации, осуществляющего**

**взаимодействие с заявителем**

1. Сотрудникам, осуществляющим прием заявителей, рекомендуется заблаговременно до начала установленного времени обслуживания заявителей в Администрации прибывать на свое рабочее место.
2. Рабочее место сотрудника должно быть организовано:

1) рабочие документы подготовлены и аккуратно сложены;

2) включены компьютер и офисная техника;

3) загружены необходимые автоматизированные информационные системы, в которых осуществляет работу сотрудник Администрации;

4) звуковой сигнал мобильных устройств связи (сотовых телефонов) на рабочем месте отключен.

1. На рабочем месте не допускается размещение еды и напитков, личных вещей сотрудника Администрации, за исключением мобильных устройств связи (сотовых телефонов).
2. **Общие требования, предъявляемые**

**к обслуживанию заявителей**

1. В целях поддержания высокого уровня профессионального обслуживания сотрудники Администрации, осуществляющие обслуживание заявителями, должны следовать следующим правилам:
	1. При установлении контакта:

специалист должен первый приветствовать заявителя с доброжелательной интонацией фразами «Добрый день», «Здравствуйте»;

уточнить форму обращения к заявителю фразой «Как я могу к Вам обращаться?» или использовать имя и отчество заявителя при общении.

* 1. При выявлении потребностей заявителя:
1. уточнить цель визита заявителя, демонстрируя заинтересованность в его вопросе и нацеленность на его решение. Возможные фразы: «Какую услугу Вы хотели бы получить?», «Чем могу Вам помочь?»;
2. задать уточняющие вопросы, ответы на которые позволят сотруднику точно определить необходимую услугу или услуги;
3. резюмировать ответы заявителя, определив последовательность оформления заявлений, если требуется оказать несколько услуг.
	1. При консультировании заявителей или оказании услуги:
4. давать исчерпывающие разъяснения на вопросы заявителя, комментировать свои действия в ходе оказания услуг;
5. уточнить у заявителя, достаточно ли ему полученной информации, остались ли еще нерешенные вопросы, насколько полно и качественно был решен его вопрос;
6. в случае если обслуживание заявителя не может быть завершено до наступления регламентированного перерыва или окончания рабочего дня, осуществить все действия по предоставлению услуги (услуг);
	1. При завершении контакта с заявителем вежливо попрощаться с заявителем.
7. **Стиль общения с заявителями**
8. Сотрудники Администрации, осуществляющие взаимодействие с заявителями, должны:
9. внимательно слушать заявителя, не прерывать в середине фразы, не проявлять нетерпение в разговоре с ним;
10. вежливо переспросить заявителя, если не все понятно из разговора с ним;
11. использовать максимально доступные и простые речевые обороты, сохраняя разумный баланс между профессиональным языком и языком, доступным для заявителя;
12. четко формулировать ответы на вопросы заявителя, давать необходимые пояснения;
13. не повышать голос, говорить так, чтобы заявитель слышал, демонстрировать доброжелательность и уважение;
14. не употреблять однозначных, отрицательных, неопределенных форм ответов, таких как: «Нельзя», «Нет», «Никогда»;
15. не употреблять выражений: «Я не знаю...», «Мне неизвестно...». Данные выражения следует заменять фразами: «Я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я...» и т.п.;
16. как можно реже употреблять выражение: «Вы должны...», вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам...»;
17. не навязывать заявителю свою точку зрения;
18. в случае если сотрудником Администрации допущена ошибка, признать это и извиниться, в том числе за ошибку коллеги. Возможно использовать фразы: «Прошу извинить за допущенную ошибку/причиненные Вам неудобства».
19. При возникновении нестандартной, в том числе конфликтной ситуации с негативно настроенным заявителем, надлежит:
20. мягко и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;
21. избегая агрессии, раздражения или обвинения («Вы не правы...», «Вы не разбираетесь...», «Вы не понимаете...»), выслушать заявителя, не перебивая и не споря, предоставляя возможность заявителю высказать претензии. Главное для сотрудника - понять причины раздражения заявителя («Я Вас понимаю», «Я понимаю Ваше недовольство...» и т.п.) и попытаться устранить их;
22. не комментировать сложившуюся ситуацию с использованием негативных слов: «Не знаю», «Ничем не могу помочь», «Это невозможно»;
23. высказать заявителю сожаление о задержке, в случае если ему приходится ждать решения вопроса, и объяснить, почему это ожидание необходимо;
24. в случае необходимости пригласить непосредственного руководителя, предварительно сообщив об этом заявителю словами «Для решения Вашего вопроса мне необходимо пригласить руководителя», «Подождите, пожалуйста, сейчас я приглашу начальника отдела».

**VI. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан**

16. При обслуживании престарелых граждан и граждан с ограниченными физическими возможностями сотрудники Администрации, осуществляющие взаимодействие с заявителями, должны быть предельно тактичными, собранными и внимательными, следовать следующим правилам:

16.1. При обращении заявителей с нарушением опорно – двигательного аппарата - обозначить себя перед заявителем, выяснить его потребности;

16.2. При обращении незрячего или слабовидящего человека:

1. обозначить себя перед заявителем, выяснить его потребности;
2. при приеме документов, зачитать заявителю содержание заявления о предоставлении услуги;
3. при выдаче результатов предоставления услуг - огласить наименования выдаваемых документов и зачитать их содержание заявителю. Предварительно предупредив об этом, обозначить место для проставления подписи в их получении;
4. если незрячие и слабовидящие заявители просят показать, дать пощупать документ - по возможности выполнить их просьбу;
5. завершив обслуживание, сопроводить заявителя до выхода из здания Администрации;

16.3. При обращении человека с нарушением слуха:

1. обозначить себя перед заявителем, выяснить его потребности;
2. разговаривая через переводчика жестового языка, необходимо обращаться непосредственно к заявителю, а не к сурдопереводчику;
3. разговаривая с заявителем, говорить четко (некоторые люди с нарушением слуха могут читать по губам);

16.4. При обращении человека, испытывающего трудности в общении:

1. внимательно слушать заявителя;
2. не прерывать заявителя в середине фразы, не поправлять его и не договаривать за него.
3. **Особенности взаимодействия с заявителями**

**при информировании и консультировании по телефону**

1. При информировании и/или консультировании по телефону сотрудник Администрации, осуществляющий прием по телефону, отвечающий на телефонные звонки, должен соблюдать следующие правила:
	1. Поздороваться и представиться, назвав наименование отдела Администрации, свою фамилию, имя, должность;
	2. Попросить представиться позвонившего, спросить, по какому вопросу он обращается, используя фразы: «Представьтесь, пожалуйста», «Чем я могу Вам помочь?»;
	3. Говорить кратко, конкретно и по существу;
	4. Следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, четко произносить слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал;
	5. Во избежание недопонимания переспросить заявителя, если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении;
	6. Выслушать собеседника, не перебивая его. Рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий;
	7. Предложить несколько вариантов решения вопроса, если целью запроса это предусмотрено. Все предложения должны быть аргументированными, но выбор остается за заявителем;
	8. В случае, если сотрудник точно знает ответ, проинформировать позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора поинтересоваться, есть ли другие вопросы;
	9. Если сотрудник Администрации не может сразу ответить на вопрос заявителя, предложить позвонившему оставить свой номер телефона.

Необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся указал свой номер телефона, сотрудник, разговаривавший с ним, обязан перезвонить и представить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа.

* 1. Если заявитель настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, сотрудник, ответивший на звонок, должен переадресовать его звонок компетентному лицу;
	2. В случае, если звонивший обратился не по адресу, сотрудник должен вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции Администрации, дать рекомендации, куда заявитель может обратиться, и по возможности сообщить контактные данные (адрес, телефоны);
	3. При завершении телефонного разговора поблагодарить заявителя за звонок;
	4. Предоставлять только стандартную информацию, не сообщать по телефону конфиденциальную информацию;
	5. Предоставить возможность записи на прием в Администрацию по телефону;
	6. Информировать заявителя о записи на личный прием за сутки и за два часа до назначения личного приема;
	7. Информировать заявителя в момент записи на личный прием о перечне необходимых документов для подачи заявления на предоставление муниципальной услуги.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_