

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**Калининградская область**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«СВЕТЛОГОРСКИЙ РАЙОН»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 16 » июня 2018 года № 393  
г. Светлогорск

**Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Светлогорский район»**

В соответствии с федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», постановлением администрации муниципального образования «Светлогорский район» № 598 от 15.11.2017г., в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией муниципального образования «Светлогорский района», подведомственными учреждениями муниципального образования «Светлогорский район»,

**п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг (работ), предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципального образования «Светлогорский район», согласно приложению №1.
2. Подразделения администрации муниципального образования «Светлогорский район», оказывающим муниципальные услуги обеспечить предоставление муниципальных услуг в соответствии со стандартами качества предоставления муниципальных услуг (работ).
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Вестник Светлогорска» и на официальном сайте администрации Светлогорского района.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава администрации  
муниципального образования  
«Светлогорский район»

А.С. Толмачёв

**Стандарты**  
**качества предоставления муниципальных услуг (работ),**  
**предоставляемых органами местного самоуправления и**  
**муниципальными учреждениями муниципального образования**  
**«Светлогорский район»**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящий стандарт качества предоставления муниципальных услуг (работ) (далее – услуг), предоставляемых органами местного самоуправления и подведомственными учреждениями муниципального образования «Светлогорский район» (далее - муниципальные учреждения) (далее – Стандарт) разработан в целях обеспечения соблюдения требований:

- качества, удобства и комфорта получателей услуг при обращении за получением муниципальной услуги:
  - доступность информации о предоставляемых услугах;
  - место предоставления услуг (соблюдение санитарно-гигиенических норм, пожарной безопасности, наличие парковочных мест, в том числе для маломобильных групп населения и др.);
  - время ожидания, обслуживания, также график работы;
  - выполнение процедур, необходимых для предоставления услуг;
  - доступность заявителя к оценке качества услуг;
- профессионального компетентного обслуживания, укомплектованности специалистами, задействованными при предоставлении услуг;
- к оснащению специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений и в зависимости от вида оказываемых услуг), отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов, а также материальных ресурсов;
- установленного порядка обжалования действия (бездействия) должностных лиц и решений администрации муниципального образования «Светлогорский район» (далее – администрация МО «Светлогорский район»), принимаемых в ходе предоставления муниципальных услуг.

Настоящий Стандарт распространяется на услуги, содержащиеся в реестре муниципальных услуг, утвержденном администрацией МО «Светлогорский район».



1.2. Для целей настоящего Стандарта используются следующие термины:

- муниципальные услуги (работы) – услуги (работы), предоставляемые (выполняемые) администрацией муниципального образования «Светлогорский район» (далее – администрация МО «Светлогорский район»), подведомственными учреждениями муниципального образования «Светлогорский район» (далее – муниципальные учреждения) в соответствии с утвержденным реестром муниципальных услуг, а в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами (далее – исполнители услуг), физическим и (или) юридическим лицам, органам власти, а также в интересах неограниченного круга лиц или общества в целом (далее – потребители). Под иными юридическими лицами понимаются организации, предоставляющие услуги (выполняющие работы) в соответствии с муниципальными контрактами, договорами (соглашениями);

- качество предоставления муниципальных услуг (работ) – соответствие фактически предоставленной услуги (выполненной работы) установленным требованиям к порядку и условиям предоставления услуг (выполнения работ), в том числе требованиям, предъявляемым к качеству предоставления услуг (выполнения работ);

- оценка качества предоставления муниципальных услуг (далее – оценка качества услуг) – оценка соответствия фактически предоставленной услуги установленным требованиям к Порядку и условиям предоставления услуг, в том числе требованиям, предъявляемым к качеству предоставления услуг.

- заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом/заявлением (в устной, письменной или электронной форме) о предоставлении услуги.

Иные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, установленных действующим законодательством.

1.3. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с действующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Калининградской области, муниципальными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления услуг населению.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ)**

2.1. Требования к порядку информирования о предоставлении услуг, сведений о ходе предоставления услуг.

Для полноты и своевременности размещения информации о предоставлении услуг, администрацией МО «Светлогорский район» на



постоянной основе должен проводиться мониторинг актуальности данных, занесенных в реестр муниципальных услуг.

Информация о месте нахождения и графике работы структурных подразделений администрации МО «Светлогорский район», предоставляющих услугу, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения услуги, а также о порядке предоставления услуги должна быть размещена:

- на официальном сайте МО «Светлогорский район» в сети «Интернет»;
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

Так же информация предоставляется:

- по телефону;
- при личном обращении заявителя;
- при обращении в письменной форме, в форме электронного документа;
- на официальном сайте ГКУКО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – УМФЦ) в сети «Интернет»: <http://www.mfc39.ru>

Информирование по вопросам предоставления услуги также может осуществляться в многофункциональном центре (далее – МФЦ), если это предусмотрено соглашением о взаимодействии, заключенным между Уполномоченным многофункциональным центром (далее – соглашение с УМФЦ) и администрацией МО «Светлогорский район» в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012г. №1376.

Специалист при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей по вопросам предоставления услуг обязан:

- при консультировании по телефону назвать свою фамилию, должность, а также наименование подразделения, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Не допускается переадресация обратившегося более четырех раз. Во время ответа по телефону не допускается ведение параллельных разговоров с окружающими людьми;

- при консультировании посредством индивидуального устного информирования дать обратившемуся полный, точный и оперативный ответ на поставленные вопросы;

- при консультировании по письменным обращениям дать четкий и лаконичный ответ на поставленные вопросы с указанием фамилии, инициалов и номера телефона исполнителя.

## 2.2 Требования к порядку предоставления услуг.



Предоставление услуг осуществляется в соответствии с административными регламентами, утверждаемыми администрацией МО «Светлогорский район» по каждой услуге, содержащейся в реестре муниципальных услуг МО «Светлогорский район».

Административные регламенты разрабатываются и утверждаются в соответствии с гл. 3 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Должна быть обеспечена возможность получения заявителем услуги в электронной форме (в том числе посредством подачи заявления через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru). Указанный способ подачи заявления заявитель вправе реализовать после осуществления Правительством Калининградской области и администрацией МО «Светлогорский район» необходимых мер, направленных на предоставление услуг в электронной форме), если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

### 2.3. Требования к месту и времени предоставления услуг.

Расположение помещений структурных подразделений администрации МО «Светлогорский район», предназначенных для предоставления услуги, должно быть организовано в зоне доступности к основным транспортным магистралям, в пределах пешеходной доступности для заявителей, а также обеспечен беспрепятственный доступ к помещениям, в которых осуществляются прием заявителей, помещения должны иметь эвакуационные пути и выходы для безопасной эвакуации людей.

На территории, прилегающей к месту предоставления услуги, должны быть оборудованы места для бесплатной парковки для автомобильного транспорта заявителей, в том числе для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Для организации свободного доступа маломобильных групп населения, в том числе для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, должны быть предусмотрены: пандус, перила, вход в помещение обслуживания с учетом беспрепятственного подъезда и поворота указанных выше средств передвижения, лифт (при наличии возможности).

С учетом интересов граждан, временных и климатических условий, а также особенностей административно-территориального деления администрации МО «Светлогорский район» административными регламентами по предоставлению услуг устанавливаются часы приема заявителей специалистами структурных подразделений администрации МО «Светлогорский район», предоставляющих услуги. В случае заключения соглашения с УМФЦ прием заявителей может осуществляться в МФЦ. Прием должен быть организован таким образом, чтобы исключить образование очередей.

### 2.4. Требования к законности и безопасности предоставления услуги (выполнению работы), требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности.



Предоставление услуг осуществляется в соответствии с Законодательством Российской Федерации, регламентирующем соответствующую область применения.

Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, телефонная связь с экстренными службами, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.5. Комфортность ожидания услуги (качественные характеристики помещения оказания услуги)

Помещения, в которых осуществляется предоставление услуги, оборудуются:

- электронной системой управления очередью (при наличии);
- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию;
- стульями и столами для возможности оформления документов;
- количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании;
- место для хранения верхней одежды посетителей;
- отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Помещения для приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности должностного лица.

2.6. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления услуги (выполнения работы) в зависимости от содержания услуги (работы).

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, соответствующим программным обеспечением, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствам и иным оборудованием, необходимым для предоставления услуг (выполнения работ), на высоком качественном уровне в соответствующих областях применения.

Помещения для приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности должностного лица.

2.7. Иные требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации и Калининградской области, необходимые для качественного предоставления услуг (выполнения работ).

При предоставлении услуг для граждан пенсионного возраста и граждан с ограниченными возможностями должностные лица должны быть предельно собранными и внимательными. Право на обслуживание вне очереди имеют



категории граждан, при предъявлении документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещениях, в которых осуществляется предоставление услуг, должны быть созданы условия для обслуживания инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников в соответствии с ст. 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»:

- беспрепятственный доступ к помещениям и предоставляемым в них услугам;
- возможность самостоятельного или с помощью специалистов, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены помещения, входа в такие помещения и выхода из них;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалистов, предоставляющих услуги;
- оснащение специальным оборудованием для удобства и комфорта инвалидов помещения для возможного кратковременного отдыха в сидячем положении при нахождении в помещении;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для беспрепятственного доступа инвалидов в помещения и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика (при наличии возможности);
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение в соответствии с Приказом Минтруда России от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- оказание должностными лицами, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуги и использованию помещений наравне с другими лицами.
- оборудование на прилегающей к помещениям парковке не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для стоянки специальных автотранспортных средств инвалидов.

### **3. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА УСЛУГ (РАБОТ)**

3.1. Контроль за качеством предоставления услуги осуществляется посредством получения полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении услуги, рассмотрении обращений (жалоб), обжаловании



решений действий (бездействия) должностных лиц в процессе получения услуги.

3.2. Текущий контроль соблюдения и исполнения Стандарта должностными лицами осуществляется руководством муниципальных учреждений. С целью повышения качества предоставления услуг, культуры обслуживания, а также контроля исполнения Стандарта могут разрабатываться и использоваться чек-листы. Примерная форма чек-листов приведена в приложении 1, 2 к положению.

3.3. Контроль полноты и качества исполнения 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 (бездействия) должностных лиц.

3.4. Проверки качества предоставления услуг осуществляются на основании соответствующих документов администрации МО «Светлогорский район». Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых, квартальных, ежемесячных планов администрации МО «Светлогорский район») и внеплановыми, а также проводиться по конкретному обращению заявителя.

3.5. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги, или порядок выполнения отдельных административных процедур (тематические проверки).

#### **4. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)**

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг определяется в процессе осуществления мониторинга поступивших отзывов, обращений, жалоб заявителей.

Мониторинг проводится Администрацией МО «Светлогорский район» или по его заказу независимой организацией в виде:

- опросов получателей услуг;
- анализа поступивших предложений;
- анализа регламентирующих документов;
- интервью с должностными лицами муниципальных учреждений.

Отзывы и пожелания заявителей, полученные в ходе мониторинга, в обязательном порядке учитываются при:

- внесение изменений (разработки) в административные регламенты предоставления услуг и другие нормативно - правовые акты, затрагивающие вопросы предоставления услуг;
- принятии решения о потребности в конкретной услуге;
- улучшении материально-технического оснащения;
- повышении профессионализма и компетентности должностных лиц;
- формировании муниципального задания.

По результатам мониторинга в обязательном порядке разрабатываются и реализовываются мероприятия, направленные на обеспечение максимально качественного предоставления услуг.



## 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

Основными показателями качества предоставления государственной и муниципальной услуги являются:

1. доступность, полнота и актуальность предоставляемой заявителям информации о сроках, порядке предоставления услуги, документах, необходимых для ее предоставления – определяется путем проведения мониторинга на предмет достоверности информации, размещенной в соответствии с положениями Стандартов, единицей измерения является количество выявленных несоответствий;

2. соответствие помещений, требованиям, установленным настоящим Стандартом – определяется путем обследования, единицей измерения является процент соответствия нормам Стандарта;

3. компетентность, вежливость и корректность должностных лиц, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями – определяется путем проведения мониторинга с помощью чек листов, единицей измерения является процент выполнения Стандарта;

4. отсутствие фактов более 4 переадресаций звонков, поступивших от заявителей, обратившихся за консультацией заявителями – определяется путем проведения мониторинга с помощью чек листов, единицей измерения является процент выполнения Стандарта;

5. минимально возможное количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, участвующими в предоставлении услуги – определяется путем проведения анализа административных регламентов предоставления услуг, а также анализа возможности сокращения количества взаимодействий, единицей измерения является количество взаимодействий;

6. своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным Административным регламентом - определяется путем проведения мониторинга на предмет нарушения сроков исполнения административных процедур при предоставлении услуг, единицей измерения является количество выявленных нарушений;

7. отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям – определяется путем проведения анализа, единицей измерения является процент обоснованных жалоб от общего количества поступивших обращений;

8. удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством – определяется в ходе проведения мониторинга, единицей измерения является процент положительных оценок заявителей от общего количества оценок.

Заявитель имеет возможность оценить качество получаемой услуги любым удобным для него способом:

- в книге жалоб и предложений;
- заявлением в свободной форме лично, по почте, по электронной почте;



- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (при наличии технической возможности);
- на официальном сайте администрации МО «Светлогорский район» в сети «Интернет»: <http://svetlogorsk39.ru>;
- на официальном сайте ГКУКО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в сети «Интернет»: <http://mfc39.ru> (в случае если предоставление услуги осуществляется через МФЦ в соответствии с соглашением с УМФЦ и администрацией МО «Светлогорский район»);
- через терминальное или иное устройство, расположенное непосредственно в месте предоставления услуги (при наличии технических возможностей).

При предоставлении заявителю услуги сотрудник обязан проинформировать его о возможности оценить качество её предоставления, а также о сборе мнений граждан о качестве предоставления услуги, в том числе и о приостановлении предоставления услуги или отказа в предоставлении услуги, описывает процедуру оценки.



## Примерная форма чек листа оценки стандарта качества обслуживания заявителей (прием)

Инструкция по работе с чек листом:

*Перед Вами перечень утверждений. Вам следует по каждому утверждению оценить сотрудника. Для этого: если Вы считаете, что сотрудник выполнил утверждение, поставьте в поле "Соблюдение стандарта" цифру 1, если не выполнил утверждение, поставьте в поле "Соблюдение стандарта" цифру 0, если утверждение неактуально, поле оставляйте пустым. При выставлении оценки опирайтесь на поведенческие проявления сотрудника, которые Вы наблюдали в рабочей деятельности.*

	ФИО Оцениваемого	Должность Оцениваемого	Соблюдение стандарта
ИТОГО			%
Общие положения			6,0
1	На рабочем месте сотрудника отсутствует еда и напитки, не используемые в работе личные вещи. Звуковой сигнал мобильных телефонов отключен. Сотрудник не использует на рабочем месте личные планшетные компьютеры и прочие электронные устройства воспроизведения аудио- и видеoinформации, а также не разговаривает по средствам мобильной связи или с коллегами на личные темы		
2	При обслуживании Заявителя сотрудник одинаково вежлив с каждым Заявителем независимо от социальной, возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания или пола		
3	При обслуживании Заявителя обращается к нему только на "Вы", если известно его имя (имя и отчество), то использует его в качестве обращения		
4	Внешний вид сотрудника соответствует общепринятому деловому стилю		
5	При возникновении в процессе обслуживания нестандартных/конфликтных ситуаций сотрудник вел себя сдержанно, корректно и предпринимал попытки урегулировать конфликт		
6	Если звонит служебный телефон, сотрудник должен извиниться перед тем Заявителем, которого обслуживает, ответить на телефонный звонок и договориться о возможности перезвонить позже		
установление контакта с Заявителем			6,0
1	При появлении Заявителя сотрудник отложил текущие дела и переключил свое внимание на Заявителя		
2	В случае невозможности отложить решение текущей задачи и переключиться на выполнение запроса Заявителя, сотрудник принес извинения, понятно изложил Заявителю причины, по которым он не может обслужить Заявителя сейчас, проинформировал Заявителя о времени ожидания или об альтернативных возможностях обслуживания		
3	Сотрудник установил визуальный контакт с Заявителем, используя заинтересованный взгляд, доброжелательную интонацию, улыбку		
4	Сотрудник первым поприветствовал Заявителя. Принес извинения в случае, если ожидание заявителя составило более 15 мин.		
5	Сотрудник уточнил цель визита Заявителя		
6	Сотрудник обращается к Заявителю по имени и отчеству (если Заявитель знаком, на основании документов и т.п.). Не зная имени, отчества Заявителя, обращаться к нему следует исключительно на «Вы»		
выявление потребностей Заявителя			2,0
1	Сотрудник задал Заявителю понятные вопросы, которые позволили точно определить его потребность		
2	В случае, если предоставление услуги невозможно по какой-либо причине (отсутствие у Заявителей необходимых документов и т.д.) корректно и четко разъяснил гражданину причину, по которой невозможно оказать услугу, предложил Заявителю предварительную запись на следующий прием (при наличии)		



<i>предоставление услуги</i>		9,0
1	Сотрудник постоянно поддерживал визуальный контакт с Заявителем	
2	Если время предоставления услуги превышает 15 минут, сотрудник комментирует свои действия, сообщает Заявителю о стадии ее выполнения и информирует Заявителя о том, сколько времени ещё потребуется	
3	При необходимости отлучиться со своего рабочего места (в связи с предоставлением услуги) сотрудник предупредил Заявителя о своем намерении, объяснил причину и сообщил время своего отсутствия	
4	После завершения предоставления услуги сотрудник уточнил у Заявителя, достаточно ли ему полученной информации, остались ли еще какие-то незакрытые вопросы, насколько полно и качественно он решил его вопрос	
5	По завершении приёма документов сотрудник дал исчерпывающую информацию о способах получения результата и времени его готовности.	
6	В ходе предоставления услуги сотрудник не употреблял выражения: "Я не знаю", "Мне неизвестно", "Вы сами должны..."	
7	В ходе предоставления услуги сотрудник не навязывал Заявителю свою точку зрения	
8	Принес извинения Заявителю в случае возникновения ошибки/обнаружения ошибки, допущенной его коллегами, или затруднений в его обслуживании, объясняя при этом что Заявителю следует делать опираясь на инструкции и нормативные документы	
9	По завершению предоставления услуги, за которой обратился Заявитель, сотрудник предлагает получить другую сопутствующую услугу (регистрация на портале Госуслуги.ру).	
<i>Стандарт завершения контакта с Заявителем</i>		3,0
1	После завершения обслуживания сотрудник поблагодарил Заявителя за обращение	
2	Сотрудник информирует Заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания услуг	
3	Сотрудник попрощался с Заявителем	



## Примерная форма чек листа оценки стандарта качества обслуживания заявителей (телефон)

### Инструкция по работе с чек листом:

*Перед Вами перечень утверждений. Вам следует по каждому утверждению оценить сотрудника. Для этого: если Вы считаете, что сотрудник выполнил утверждение, поставьте в поле "Соблюдение стандарта" цифру 1, если не выполнил утверждение, поставьте в поле "Соблюдение стандарта" цифру 0, если утверждение неактуально, поле оставляйте пустым. При выставлении оценки опирайтесь на поведенческие проявления сотрудника, которые Вы наблюдали в рабочей деятельности.*

	ФИО Оцениваемого	Должность Оцениваемого	Соблюдение стандарта
ИТОГО			%
Общие положения			6,0
1	Сотрудник говорил кратко, конкретно и по существу		
2	Сотрудник соблюдал размеренный темп речи, использовал паузы, четко выговаривал слова, чтобы Заявитель хорошо их слышал и понимал		
3	Сотрудник использовал приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий		
4	У сотрудника отсутствовала усталость и скука в голосе		
5	При обращении с Заявителем сотрудник не вел пространные разговоры на посторонние темы		
6	Если позвонивший обратился не по адресу, сотрудник спокойно и вежливо сказал, что эти вопросы не находятся в компетенции Учреждения и постарался дать рекомендации, куда он может обратиться, и, по возможности, предоставил контактные данные (адрес, телефон)		
Общение с Заявителем по телефону			6,0
1	Сотрудник, ответивший на звонок, поздоровался		
2	Сотрудник, ответивший на звонок, представился, назвав Учреждение, имя		
3	Сотрудник спросил у позвонившего по какому вопросу он обращается ("Чем я могу Вам помочь? ")		
4	Сотрудник попросил представиться позвонившего фразой: "Как я могу к Вам обращаться?" либо обращается к Заявителю только "Вы"		
5	Сотрудник точно знал ответ на вопрос позвонившего и проинформировал его по существу обращения.		
6	Если для выяснения деталей информации, необходимой Заявителю, потребовалось дополнительное время, Сотрудник записал телефон Заявителя и пообещал перезвонить в удобное для обоих время или попросил перезвонить Заявителя через несколько минут.		
Стандарт завершения контакта с Заявителем			3,0
1	Сотрудник перед завершением разговора по телефону поинтересовался - есть ли у Заявителя другие вопросы		
2	Сотрудник поблагодарил позвонившего за обращение		
3	Сотрудник попрощался с Заявителем		