



Администрация города Тулы

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 19.06.2025 № 1/5018-р

Об утверждении Стандарта личного приема граждан в администрации муниципального образования город Тула в рамках оказания муниципальных услуг, мер поддержки

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», в целях исполнения пункта 5 (абзацы 2 и 7) протокола заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственном управлении при министерстве экономического развития Российской Федерации от 30 января 2025 года № 4-АХ, на основании Устава муниципального образования городской округ город Тула администрация города Тулы:

1. Утвердить Стандарт личного приема граждан в администрации муниципального образования город Тула в рамках оказания муниципальных услуг, мер поддержки (приложение).
2. Разместить распоряжение на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Распоряжение вступает в силу со дня подписания.

Глава администрации
города Тулы



И.И. Беспалов

Приложение
к распоряжению администрации
города Тулы
от 19.06.2025 № 1/5018-р

**Стандарт личного приема граждан в администрации
муниципального образования город Тула в рамках оказания
муниципальных услуг, мер поддержки**

**РАЗДЕЛ I
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Стандарт личного приема граждан в администрации муниципального образования город Тула в рамках оказания муниципальных услуг, мер поддержки (далее - Стандарт) разработан в целях:

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

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

2. Основной задачей Стандарта является повышение качества предоставления услуги в Администрации.

3. 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 с заявителем в Администрации;

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

4. Положения Стандарта распространяются на всех сотрудников Администрации, осуществляющих взаимодействие с заявителями. За несоблюдение требований Стандарта сотрудники несут персональную ответственность в соответствии с должностной инструкцией и иными локальными нормативными актами Администрации.

5. Контроль полноты и качества исполнения 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.

6. 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; - оперативное обслуживание заявителей;
- 4) предоставление заявителям достоверной и актуальной информации о порядке и условиях предоставления услуги в доступной форме;
- 5) профессионализм и личная ответственность работников Администрации за качество обслуживания заявителей.

РАЗДЕЛ II

ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КАЧЕСТВАМ СОТРУДНИКА АДМИНИСТРАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ, СТИЛЮ ОДЕЖДЫ, ВНЕШНЕМУ ВИДУ И ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧЕГО МЕСТА. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА СОТРУДНИКА АДМИНИСТРАЦИИ

7. 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.

8. 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 правонарушению, 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.

9. Одежда всех сотрудников Администрации должна быть выдержана в едином стиле и отвечать требованиям, установленным распоряжением администрации города Тулы от 03.03.2025 № 1/1792-р «Об утверждении Правил внутреннего трудового распорядка администрации муниципального образования город Тула».

10. Сотрудникам, осуществляющим прием заявителей, рекомендуется заблаговременно до начала установленного времени обслуживания заявителей в Администрации прибывать на свое рабочее место.

11. 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.

12. На рабочем месте не допускается размещение еды и напитков, личных вещей сотрудника Администрации, за исключением мобильных устройств связи (сотовых телефонов).

РАЗДЕЛ III

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

13. 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 и улыбкой фразами «Добрый день», «Здравствуйте»; уточнить форму обращения к заявителю фразой «Как я могу к Вам обращаться?» или использовать имя и отчество заявителя при общении.

2) При выявлении потребностей заявителя:

а) 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?»;

б) задать уточняющие вопросы, ответы на которые позволят сотруднику точно определить необходимую услугу или услуги;

в) резюмировать ответы заявителя, определив последовательность оформления заявлений, если требуется оказать несколько услуг.

3) при консультировании заявителей или оказании услуги:

а) давать исчерпывающие разъяснения на вопросы заявителя, комментировать свои действия в ходе оказания услуг;

б) уточнить у заявителя, достаточно ли ему полученной информации, остались ли еще нерешенные вопросы, насколько полно и качественно был решен его вопрос;

в) в случае если обслуживание заявителя не может быть завершено до наступления регламентированного перерыва или окончания рабочего дня, осуществить все действия по предоставлению услуги (услуг);

4) при завершении контакта с заявителем вежливо попрощаться с заявителем: «До свидания! Будем рады видеть Вас снова!».

14. Сотрудники Администрации, осуществляющие взаимодействие с заявителями, должны:

1) внимательно слушать заявителя, не прерывать в середине фразы, не проявлять нетерпение в разговоре с ним;

2) вежливо переспросить заявителя, если не все понятно из разговора с ним;

3) использовать максимально доступные и простые речевые обороты, сохраняя разумный баланс между профессиональным языком и языком, доступным для заявителя;

4) четко формулировать ответы на вопросы заявителя, давать необходимые пояснения;

5) не повышать голос, говорить так, чтобы заявитель слышал, демонстрировать доброжелательность и уважение;

6) не употреблять однозначных, отрицательных, неопределенных форм ответов, таких как: «Нельзя», «Нет», «Никогда»;

7) 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;

8) как можно реже употреблять выражение: «Вы должны...», вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам...»;

9) не навязывать заявителю свою точку зрения;

10) 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».

15. При возникновении нестандартной, в том числе конфликтной ситуации с негативно настроенным заявителем, надлежит:

1) мягко и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

2) 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;

3) не комментировать сложившуюся ситуацию с использованием негативных слов: «Не знаю», «Ничем не могу помочь», «Это невозможно»;

4) высказать заявителю сожаление о задержке, в случае если ему приходится ждать решения вопроса, и объяснить, почему это ожидание необходимо;

5) 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».

РАЗДЕЛ IV 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:

1) при обращении заявителей с нарушением опорно - двигательного аппарата обозначить себя перед заявителем, выяснить его потребности;

2) при обращении незрячего или слабовидящего человека:

а) обозначить себя перед заявителем, выяснить его потребности;

3) при приеме документов, зачитать заявителю содержание заявления о предоставлении услуги;

4) 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;

5) если незрячие и слабовидящие заявители просят показать, дать пощупать документ – по возможности выполнить их просьбу;

6) завершив обслуживание, сопровождать заявителя до выхода из здания Администрации;

7) при обращении человека с нарушением слуха:

а) обозначить себя перед заявителем, выяснить его потребности;

б) разговаривая через переводчика жестового языка, необходимо обращаться непосредственно к заявителю, а не к сурдопереводчику;

в) разговаривая с заявителем, говорить четко (некоторые люди с нарушением слуха могут читать по губам);

8) при обращении человека, испытывающего трудности в общении:

а) внимательно слушать заявителя;

б) не прерывать заявителя в середине фразы, не поправлять его и не договаривать за него.

РАЗДЕЛ V

ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ ПРИ ИНФОРМИРОВАНИИ И КОНСУЛЬТИРОВАНИИ ПО ТЕЛЕФОНУ

17. 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.

10) если заявитель настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, сотрудник, ответивший на звонок, должен переадресовать его звонок компетентному лицу;

11) 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);

12) при завершении телефонного разговора поблагодарить заявителя за звонок;

13) предоставлять только стандартную информацию, не сообщать по телефону конфиденциальную информацию;

14) предоставить возможность записи на прием в Администрацию по телефону;

15) информировать заявителя о записи на личный прием за сутки и за два часа до назначения личного приема;

16) информировать заявителя в момент записи на личный прием о перечне необходимых документов для подачи заявления на предоставление муниципальной услуги.
