

АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
ОКРУГ УВИНСКИЙ
РАЙОН УДМУРТСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ»

«УДМУРТ
ЭЛЬКУНЫСЬ
УВА ЁРОС
МУНИЦИПАЛ ОКРУГ»
МУНИЦИПАЛ
КЫЛДЫТЭТЛЭН
АДМИНИСТРАЦИЕЗ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10 ноября 2025 года

№ 1373

пос.Ува

Об утверждении правил
взаимодействия при
предоставлении муниципальных
услуг

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей», в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики», Администрация муниципального образования «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики» **п о с т а н о в л я е т:**

утвердить прилагаемые правила взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг.

Глава муниципального образования

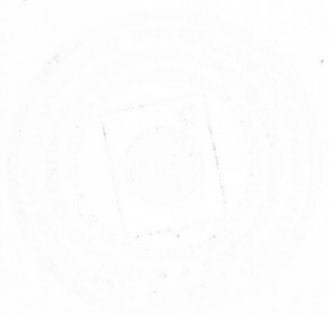


В.А. Головин

Соколова Ольга Владимировна
51440

Отп.: 1-экз. – в дело.

Копии раздать: структурные подразделения, регистр НПА, 1 – бюллетень



Правила взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг

1. Взаимодействие при консультировании по вопросам предоставления муниципальной услуги

1. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Увинский район Удмуртской Республики» (Администрация Увинского района), в многофункциональном центре (по согласованию):

1) при обращении заявителя по телефону;

2) при направлении клиентом письменного и электронного обращения, в том числе через официальный сайт, официальные социальные сети и мессенджеры Администрации Увинского района, многофункционального центра (по согласованию с МФЦ);

3) при личном посещении клиентом Администрации Увинского района, многофункционального центра (по согласованию с МФЦ).

2. При консультировании по телефону либо при личном посещении разговор должен содержать следующие элементы:

1) приветствие:

«Добрый день (здравствуйте)!», указание на наименование органа, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, предоставляющего консультацию;

2) выявление потребности клиента:

«Чем я могу Вам помочь?»;

3) исходя из потребностей клиента консультация:

по способам обращения за получением муниципальной услуги – о возможных вариантах обращения за услугой (ЕПГУ и МФЦ);

по сбору документов – о перечне необходимых документов, которые клиент обязан предоставить самостоятельно, а также требованиях к этим документам;

по порядку оплаты государственной пошлины (либо об отсутствии необходимости оплаты государственной пошлины);

по процедуре и срокам предоставления муниципальной услуги;

по порядку получения результата – о форме (электронная или на бумажном носителе) и способах получения результата, в т.ч. о возможности получения результата на бумажном носителе в МФЦ (из личного кабинета клиента на ЕПГУ), в случае если ранее результат был направлен в электронной форме в личный кабинет клиента на ЕПГУ;

о возможности и способах оставить обратную связь о полученном клиентском опыте при обращении за муниципальной услугой и при получении результата;

4) завершение общения:

«Я ответил (а) на Ваш вопрос? Есть ли еще информация по услуге, которую Вам бы хотелось узнать?».

3. При консультировании в письменной форме специалист Администрации Увинского района многофункционального центра (по согласованию с МФЦ):

1) в течение 24 часов после получения сообщения по электронным каналам взаимодействия (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) направляет клиенту первичный ответ, в котором содержится:

подтверждение, что сообщение получено и зарегистрировано;

срок, в течение которого клиенту будет направлен ответ по существу рассмотрения сообщения;

2) при необходимости перед подготовкой ответа в рабочем порядке уточняет содержание обращения или запроса клиента с целью определения фактической потребности клиента и уточнения спорных моментов;

3) готовит ответ.

2. Письменное взаимодействие по вопросам предоставления муниципальной услуги

4. При подготовке ответов на письменные обращения клиентов необходимо:

1) избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения;

2) избегать орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок, архаизмов, жаргонной, просторечной, негативно окрашенной лексики, языковой агрессии;

3) минимизировать употребление сложных терминов, аббревиатур и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих профильного образования:

разъяснять сложную терминологию доступным языком, при невозможности ее исключения из ответа давать определения;

использовать одно и то же слово для описания одинаковых предметов или процессов по всему тексту;

избегать использования сложных стилистических конструкций.

4) выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки:

акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;

использовать короткие и лаконичные предложения;

выстраивать предложения в положительном ключе без отрицательных оборотов;

избегать специальных символов, использовать легко читаемые шрифты без засечек;

избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна; избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

3. Устное взаимодействие, в том числе взаимодействию посредством телефонной связи

5. При устном разговоре с клиентом ответ излагается в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

6. При ответе на звонок используются скрипты приветствия:

«Добрый день (здравствуйте)!», указание на наименование органа, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, предоставляющего консультацию.

7. При завершении разговора используются скрипты прощания:

«Я ответил на Ваш вопрос? Есть ли еще информация, которую Вам бы хотелось узнать?

Если появится дополнительная информация, по какому телефону я могу с Вами связаться?

Всегда рады помочь! До свидания!».

8. В ходе телефонного разговора необходимо:

1) использовать грамотную, ровную, эмоционально нейтральную или позитивно окрашенную речь с краткими и четкими информационными фразами, без интонаций безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности; избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии;

2) определять потребности клиента, применять технику активного слушания: использовать наводящие вопросы клиенту для подробного выяснения его потребностей.

9. При оскорблении клиентом и/или использовании им нецензурной лексики необходимо проявлять деликатность и доброжелательность:

1) не употреблять фразы, которые могут быть негативно восприняты клиентом:

«Вы перепутали/Вы не поняли/Вы не правы/это Ваша ошибка/Вы думаете, что/по-Вашему мы/на Ваш взгляд»;

«Мы потеряли/мы не успели/это не наша задача/мы этим не занимаемся/ послушайте меня/повторяю еще раз/повторяю последний раз/Вы меня не слушаете»;

«Я не собираюсь/мы не будем этого делать/ничего не получится/это бесполезно/это бессмысленно/это бесперспективно» и т.п.;

2) чтобы понизить уровень агрессии и вернуть диалог в конструктивное русло рекомендуется использовать следующие фразы:

«Да, я понимаю Вашу озабоченность/волнение/тревогу/опасение»;

«Сожалею, что данная ситуация причинила Вам неудобство»;

«Помогите мне понять ситуацию, пожалуйста, ответьте на несколько вопросов...»;

«Правильно ли я Вас понял(а)/услышал(а), что...»;

«Давайте попробуем спокойно обсудить варианты, чтобы решить Вашу проблему»;

«Здесь есть несколько решений: 1, 2, 3. Какой из вариантов наиболее подходящий, на Ваш взгляд?»;

«Давайте сделаем перерыв, все еще раз обдумаем и вместе примем решение»;

«Ваши доводы убедительны и с ними сложно не согласиться, однако есть и другие существенные обстоятельства»;

«В таком тоне наш разговор продолжаться не может. Предлагаю перейти на спокойный тон или перенести наш разговор».

10. При невозможности специалиста Администрации Увинского района самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он совершает одно из следующих действий:

- 1) переадресовывает телефонный звонок на другого специалиста;
- 2) сообщает клиенту телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- 3) предлагает изложить суть обращения в письменной форме.

11. При взаимодействии по телефону количество переключений на других специалистов для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

12. В случае, если ответ на вопрос не может быть дан в режиме реального времени (если требуется запросить информацию у другого структурного подразделения), специалист Администрации Увинского района:

- 1) запрашивает у обратившегося клиента контактные данные (номер телефона) для предоставления ответа;
- 2) сообщает о сроках подготовки ответа и уточняет у обратившегося клиента удобные интервалы времени для принятия звонка;
- 3) завершает разговор;
- 4) после сбора дополнительной информации связывается с обратившимся клиентом по оставленным им контактными данным для дачи ответа.

13. Запись заявителей для личного посещения органа осуществляется по телефону.

При записи на личное посещение клиенту предлагается напомнить о предстоящей записи за сутки до наступления времени, на которое он записан (по телефону) и уточнить его намерение на личное посещение.

При записи на личное посещение клиенту сообщается информация о расположении места личного приема и о том, как до него можно добраться.

14. Специалисты Администрации Увинского района, непосредственно взаимодействующие с клиентами при личном посещении, должны соблюдать правила профессионального обслуживания клиентов, к которым относятся: вежливость и доброжелательность, честность и добросовестность в работе, обеспечение эмоционального комфорта клиентов, выдержанное (корректное) поведение, уважение мнения клиента, оперативность и качество обслуживания, сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов, готовность разобраться в возникшей ситуации.

4. Правила взаимодействия при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги

15. При подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги клиент вправе выбрать канал взаимодействия для получения уведомлений о принятом решении либо необходимости совершения дополнительных действий (на ЕПГУ право клиента на выбор канала взаимодействия реализуется при наличии технической возможности):

- 1) личный кабинет на ЕПГУ (обязательно);
- 2) электронная почта;
- 3) уведомление в личные сообщения в социальной сети «ВКонтакте», МАХ – в части готовности результата услуги (с 2026 года по согласованию с МФЦ);
- 4) звонок голосового помощника МФЦ – в части готовности результата услуги (по согласованию с МФЦ);

16. При приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги заявителю предоставляется:

- 1) информация о действиях, которые от него ожидаются в рамках получения муниципальной услуги:
«Ваше заявление принято к рассмотрению.

Для получения муниципальной услуги Вам необходимо в срок до ... совершить следующие действия (перечислить необходимые действия, предусмотренные административным регламентом).

Решение о предоставлении услуги будет принято в срок до...».

Если дополнительных действий не требуется, об этом также указывается в уведомлении:

«Ваше заявление принято к рассмотрению.

Решение о предоставлении услуги будет принято в срок до...

Совершения дополнительных действия не требуется.».

При обращении посредством ЕПГУ указанная информация направляется с уведомлением о принятии заявления к рассмотрению.

При обращении через МФЦ указанная информация размещается на бланке расписки, специалист МФЦ при выдаче расписки обращает внимание заявителя на указанную информацию (по согласованию с МФЦ);

- 2) предложение оценить услугу.

При обращении посредством ЕПГУ опрос удовлетворенности направляется заявителю автоматически (при наличии технической возможности).

При обращении через МФЦ – специалист МФЦ обращает внимание и предлагает оценить услугу путем перехода по qr-коду, размещенному на расписке о приеме заявления, на интернет-сайт «Ваш контроль» (по согласованию с МФЦ).

17. Уведомление заявителя об изменении статуса оказания услуги осуществляется Администрацией Увинского района в инициативном порядке путем направления соответствующей информации в личный кабинет клиента на ЕПГУ (при наличии) не зависимо от способа обращения.

5. Взаимодействие при подготовке и выдаче решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги

18. Результат предоставления муниципальной услуги формируется с учетом запроса заявителя:

- 1) в электронном виде - и направляется в личный кабинет на ЕПГУ с возможностью получения результата на бумажном носителе в МФЦ;
- 2) на бумажном носителе – и направляется в МФЦ для выдачи клиенту.

19. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги основания для такого отказа должны быть изложены в решении и (или) в уведомлении о принятом решении в понятной и доступной для восприятия форме, с указанием конкретных обстоятельств, ошибок при заполнении заявления, отсутствующих или неправильно оформленных документов.

20. При наличии в тексте ответа большого количества ссылок на нормативные правовые акты, реквизиты указанных нормативных правовых актов могут быть вынесены в примечания в виде концевых сносок.

21. При направлении решения о предоставлении либо отказе в предоставлении услуги заявителю предлагается оценить услугу.

При обращении через ЕПГУ опрос удовлетворенности направляется заявителю автоматически.

При обращении через МФЦ – специалист МФЦ обращает внимание и предлагает оценить услугу (оценка услуги не предполагает оценку работы сотрудника окна) путем перехода по qr-коду на интернет-сайт «Ваш контроль».
