



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МИЛЬКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

03.09.2025 № П-558

с. Мильково

**«Об утверждении Правил взаимодействия с
заявителем при предоставлении государственных
и муниципальных услуг на основании принципов
клиентоцентричности»**

В целях совершенствования деятельности администрации Мильковского муниципального округа Камчатского края, в рамках внедрения стандартов клиентоцентричности и оптимизации муниципальных услуг, в соответствии с распоряжением администрации Мильковского муниципального округа от 30.05.2025 № Р-116 «Об ответственных за реализацию плана мероприятий по оптимизации муниципальных услуг, качества предоставления муниципальных услуг», руководствуясь статьями 41, 43, 54 Устава Мильковского муниципального округа,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Правила взаимодействия с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг на основании принципов клиентоцентричности согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Мильковского муниципального округа <https://www.milkovoadm.ru>.
3. Начальнику организационного отдела администрации Мильковского муниципального округа Тимофеевой И.В. ознакомить руководителей структурных подразделений администрации Мильковского муниципального округа с настоящим постановлением.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Мильковского муниципального округа Лобанова С. В.

Глава Мильковского
муниципального округа



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00CB1830A4E5DC9972EB929C736D4219E8

Владелец **Сепко Николай Владимирович**

Действителен с 11.04.2025 по 05.07.2026

Н.В.Сепко

**Правила взаимодействия с заявителем при предоставлении
государственных и муниципальных услуг на основании принципов
клиентоцентричности**

1. Настоящие Правила призваны обеспечить соблюдение принципов клиентоцентричности при взаимодействии сотрудников администрации Мильковского муниципального округа с заявителями в различных точках взаимодействия, в том числе, при предоставлении государственных услуг, муниципальных услуг и мер государственной поддержки.

2. Настоящие Правила дополняют и уточняют положения федерального, регионального и муниципального законодательства, регламентирующего соответствующие взаимоотношения, и подлежат применению в части, не противоречащей положениям указанного законодательства.

1. Термины и определения

Заявитель – лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с органами власти и уполномоченными организациями с целью удовлетворения своих потребностей – граждан Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо с двойным гражданством или лицо без гражданства; физическое или юридическое лицо, российское или иностранное, осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность; объединение граждан, не зарегистрированное в качестве юридического лица.

Каналы взаимодействия – способы связи между заявителем и органом власти, используемые при предоставлении государственных и муниципальных услуг, включающие очное взаимодействие (посещение ведомств и МФЦ), электронные сервисы (ЕПГУ, РПГУ, ведомственные порталы), письменные

обращения (почтовое направление, электронная почта), телефонные и дистанционные форматы (горячие линии, СМС-уведомления).

Точки взаимодействия – место или цифровая среда, в которой осуществляется непосредственное общение заявителя с органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, с целью подачи заявления, получения консультации, предоставления документов или получения результата услуги.

Государственные (муниципальные) услуги – действия органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений по удовлетворению потребностей заявителей в соответствии с их полномочиями, осуществляемые в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

ЕПГУ – Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

РПГУ – государственная региональная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг «Региональный портал государственных и муниципальных услуг».

МФЦ – Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Сектор пользовательского сопровождения – специально оборудованные рабочие места многофункциональных центров, в которых осуществляется консультационная и организационно-техническая поддержка заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме.

Скрипт – описание примерного сценария для разговора между сотрудником консультационной линии и обратившимся за консультацией лицом в той или иной ситуации.

2. Каналы взаимодействия с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг

Получение услуг должно быть доступно для максимально широкого круга заявителей, независимо от места проживания, уровня цифровой грамотности или предпочтений в способе взаимодействия.

Для заявителя необходимо обеспечить возможность подачи заявления в электронном виде через ЕПГУ, РПГУ или официальные ведомственные порталы и прохождения процедуры получения услуги без личного посещения администрации Мильковского муниципального округа или МФЦ. При этом заявитель вправе выбрать наиболее удобный способ взаимодействия — электронный или личный. Получение результата услуги также должно быть доступно в электронной форме через личный кабинет или по электронной почте. Исключения составляют случаи, когда по законодательству требуется обязательное личное взаимодействие (например, осмотр, экзамен), когда результат услуги может быть предоставлен только в бумажном виде (например, паспорт, водительское удостоверение), а также услуги, оказываемые в беззаявительном порядке или требующие предоставления оригиналов документов личного хранения.

При подаче заявления в МФЦ у заявителя должна быть возможность воспользоваться сектором пользовательского сопровождения, и, при необходимости, обратиться за помощью к сотруднику МФЦ.

Заявителю предоставляется возможность выбора не менее, чем из двух каналов получения информации о ходе оказания услуги (личный кабинет ЕПГУ, электронная почта, СМС или иные способы). Сотрудники администрации Мильковского муниципального округа обязаны инициативно уведомлять заявителя через выбранные каналы связи при каждом изменении статуса оказания услуги. Результат предоставления услуги направляется заявителю по одному из выбранных каналов в форме, предусмотренной регламентом оказания услуги.

Оплата государственной пошлины (если таковая предусмотрена) должна осуществляться без необходимости покидания точки взаимодействия, например, через терминал в МФЦ, по QR-коду или в личном кабинете на

ЕПГУ. Заявителю необходимо направить подтверждение оплаты по одному из выбранных каналов связи (СМС, электронная почта, push-уведомление).

Для услуг, требующих личного посещения, заявителю обеспечивается возможность удаленной записи через ЕПГУ, РПГУ, по телефону или иному способу с выбором удобной даты и времени из доступных временных интервалов. При оформлении записи сотрудник обязан сообщить заявителю полный перечень документов, необходимых для предоставления услуги. По запросу заявителя сотрудник направляет напоминание о предстоящем визите через выбранный канал связи (СМС, электронная почта или иной способ) **за 1 рабочий день** до назначенного времени приема.

3. Особенности информирования заявителя в точке предоставления Услуг

В каждой точке предоставления услуг необходимо разместить полную и актуальную информацию, в том числе:

- порядок получения услуги;
- перечень необходимых документов;
- сроки предоставления услуги;
- информацию о размере государственной пошлины и порядок ее оплаты;
- информацию о том, что услуга предоставляется бесплатно (в случае, если государственная пошлина не предусмотрена).

В точках контакта с заявителем необходимо обеспечить возможность ознакомиться с актуальными нормативными правовыми актами, регламентирующими процесс предоставления услуги. Информацию необходимо размещать в доступных для заявителей зонах. Допускается размещение информации в форме ссылок (QR-код) на актуальную нормативную базу.

Контроль за актуальностью размещенной информации и обязанность ее своевременной актуализации возлагается на сотрудников, ответственных за предоставление услуг.

4. Особенности взаимодействия с заявителем в зависимости от канала обращения

4.1 Письменное взаимодействие

Правила письменного взаимодействия распространяются на все точки и каналы взаимодействия с заявителями, в которых используется коммуникация в письменном виде, в том числе, при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, результатов предоставления услуг.

Вся письменная коммуникация должна осуществляться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

Все поступающие обращения, требующие рассмотрения, подлежат классификации по тематике и типовым потребностям заявителей.

Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности, при этом срочными признаются обращения, требующие оперативного рассмотрения в связи с возможной потерей актуальности ответа при соблюдении установленных сроков. Срок для направления ответа на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием письма и не должен **превышать 5 рабочих дней** с даты поступления.

В случае, если поступающее сообщение содержит оскорбления и/или нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью сотрудников администрации Мильковского муниципального округа, такие сообщения не рассматриваются по существу, а клиенту в течение 1 рабочего дня после получения такого сообщения должно быть направлено уведомление о недопустимости подобного поведения.

В течение **24 часов** после получения сообщения (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) заявителю должен быть направлен

первичный ответ, в котором содержится подтверждение, что сообщение получено и зарегистрировано, а также указан срок, в течение которого заявителю будет направлен ответ рассмотрения сообщения.

Исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей заявителя. В случае необходимости, исполнитель может связаться с заявителем для уточнения спорных моментов в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных заявителем при направлении запроса, в рабочие часы администрации Мильковского муниципального округа.

В случае, если ответ предполагает отказ в удовлетворении потребности заявителя, основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от заявителя изучения дополнительных нормативных правовых актов для понимания таких оснований.

Ответ на сообщение заявителя должен быть направлен по выбранному заявителем каналу взаимодействия.

4.2. Личное взаимодействие

Правила личного взаимодействия распространяются на все формы непосредственного общения с заявителями в точках предоставления услуг, включая прием, консультирование и информирование заявителя.

Запись заявителей для личного посещения администрации Мильковского муниципального округа осуществляется на сайте Мильковского муниципального округа по ссылке <https://milkovoadm.ru/ep/>, посредством Единого портала государственных (муниципальных) услуг, а также посредством Консультационной линии по телефону 8(41533)2-13-53. Запись на личное посещение необходимо осуществлять посредством предоставления выбора заявителем подходящего ему периода времени из числа доступных. При записи на личное посещение заявителю должно быть предложено направить напоминание о предстоящей записи за **1 рабочий день** до наступления времени, на которое он записан.

В момент записи на личное посещение заявителю должна быть отображена (при записи на сайте) или сообщена устно (в случае обращения на Консультационную линию) информация о расположении точки личного посещения и о том, как до нее можно добраться.

Заявителю должна быть предоставлена возможность отменить запись на личное посещение в любой момент времени посредством сайта Мильковского муниципального округа по ссылке <https://milkovoadm.ru/ep/> или консультационной линии администрации Мильковского муниципального округа.

На входе необходимо располагать вывески с наименованием администрации Мильковского муниципального округа, а также с информацией о режиме работы.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с заявителями в точке личного посещения, должны соблюдать правила профессионального обслуживания заявителей, к которым относятся:

- вежливость и доброжелательность;
- честность и добросовестность в работе;
- обеспечение эмоционального комфорта заявителей;
- выдержанное (корректное) поведение;
- уважение мнения заявителя;
- оперативность и качество обслуживания;
- сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) заявителей;
- готовность разобраться в возникшей ситуации.

При предоставлении Услуги при личном приеме сотрудник без дополнительного запроса со стороны заявителя обязан предоставить полную информацию о порядке получения услуги, включая:

- последовательность необходимых действий;
- полный перечень требуемых документов;
- установленные сроки предоставления услуги.

Разъяснение должно осуществляться четко и понятно, с использованием простого языка, адаптированного под уровень понимания заявителя. В случае возникновения вопросов сотрудник обязан дополнительно пояснить непонятные моменты, при необходимости приводя конкретные примеры.

При взаимодействии с иностранными гражданами или лицами без гражданства в случае необходимости и с учётом их потребностей должна быть предоставлена возможность разъяснения требований на языке международного общения (английский язык) или государственных языках государств-членов ЕЭАС.

В случае невозможности удовлетворения запроса заявителя на месте, сотрудник обязан четко и аргументированно разъяснить причины, ссылаясь на нормативные основания в понятной и легкой для восприятия форме. При этом должны быть предложены альтернативные варианты решения вопроса или дальнейшие действия, которые необходимо предпринять заявителю.

4.3 Рассылки

В случае инициации администрации Мильковского муниципального округа массовой информационной рассылки, то есть одновременного направления широкому кругу лиц материалов информационного характера об осуществлении функций администрации Мильковского муниципального округа, такую рассылку необходимо осуществлять только в отношении лиц, которые выразили согласие на получение таких информационных материалов.

Информационная рассылка должна производиться администрацией Мильковского муниципального округа посредством электронной почты, СМС или push-уведомлений при согласии заявителей.

Согласие на получение информационных рассылок от администрации Мильковского муниципального округа может быть дано заявителем путем указания его адреса электронной почты на странице сайта Мильковского

муниципального округа по адресу: <https://milkovoadm.ru/ep/>, при личном посещении администрации Мильковского муниципального округа, по консультационной линии администрации Мильковского муниципального округа и иным способом. При этом у заявителя должна быть возможность отозвать свое согласие на получение информационных рассылок.

4.4 Консультации

Консультационная поддержка заявителей администрации Мильковского муниципального округа осуществляется по вопросам:

- времени и порядка работы администрации Мильковского муниципального округа;
- порядка и особенностей предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе, статуса рассмотрения заявлений на предоставление государственных (муниципальных) услуг администрации Мильковского муниципального округа, нормативных и средних сроков рассмотрения заявлений, набора необходимых документов и т.д.;
- порядка и статуса рассмотрения обращений, а также консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудником, оказывающим ее.

Все сотрудники, осуществляющие консультационную поддержку, должны придерживаться скриптов (алгоритмов ведения разговора), которые включают следующие обязательные элементы.

1. Приветствие

Задача: установить контакт, вызвать доверие, обозначить готовность помочь. Пример речевого модуля:

– «Здравствуйте! Вы обратились в администрацию Мильковского муниципального округа. Меня зовут [Имя Фамилия], я готов(а) помочь вам по вопросам предоставления государственных услуг.»

– «Добрый день! Вы позвонили в администрацию Мильковского муниципального округа. Подскажите, пожалуйста, как я могу вам помочь?»

2. Выявление потребности

Задача: понять точную причину обращения, определить, какая услуга или информация требуется. Пример речевого модуля:

– «Расскажите, пожалуйста, подробнее, с какой целью вы обратились?»

– «Чтобы дать вам полную информацию, уточните, вы хотите подать заявление или получить консультацию по уже поданному?»

3. Консультация по сбору документов

Задача: проинформировать заявителя о полном перечне необходимых документов и способах их получения. Пример речевого модуля:

– «Для получения услуги вам понадобится следующий пакет документов: [...]. Все документы можно предоставить в оригинале или в заверенной копии.»

– «Вы можете получить этот документ в [название администрации Мильковского муниципального округа] или заказать его через портал Госуслуг.»

4. Консультация по процедуре и срокам предоставления услуги

Задача: дать заявителю четкое представление о последовательности действий и временных рамках. Пример речевого модуля:

– «После того как вы подадите заявление, оно будет рассмотрено в течение [количество] рабочих дней. Затем вы получите уведомление о готовности результата.»

– «Процедура состоит из трех шагов: подача заявления, проверка документов, выдача результата.»

5. Консультация по способам предоставления результатов

Задача: проинформировать о всех доступных вариантах получения результата услуги. Пример речевого модуля:

– «Вы можете получить результат лично в администрации Мильковского муниципального округа, через портал Госуслуг или почтой России. Какой способ для Вас удобнее?»

– «Если выберете электронный вариант, результат будет доступен в личном кабинете на Госуслугах.»

6. Завершение общения

Задача: корректно завершить разговор, дать информацию о возможности обратной связи. Пример речевого модуля:

– «Спасибо за обращение! Если возникнут дополнительные вопросы, вы можете позвонить нам по номеру [...]. Хорошего дня!»

– «Будем рады видеть вас снова. Пожалуйста, оцените качество нашей работы через СМС или на портале Госуслуг.»

При разговоре с заявителем сотрудником должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами. В голосе сотрудника не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности заявителя. Речь сотрудника должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

Для предоставления консультаций сотрудник должен использовать перечень наиболее часто задаваемых вопросов с ответами на них, шаблоны ответов на частые или типовые обращения.

В случае, если сотрудник ведомства не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить консультацию, он должен определить наиболее подходящего сотрудника, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос (предоставление консультации) и переключить входящий звонок не него, предварительно уведомив об этом звонящего.

В случае, если ответ на вопрос не может быть дан или предоставление консультации не может быть осуществлено в режиме реального времени (например, если требуется запросить информацию у структурного подразделения администрации Мильковского муниципального округа или отличного от него органа власти), сотрудник должен:

1) запросить у обратившегося заявителя контактные данные (номер телефона) для предоставления ответа;

2) сообщить о сроках подготовки ответа и уточнить у обратившегося заявителя удобные интервалы времени для принятия звонка;

3) завершить разговор;

4) запросить требуемую информацию;

5) связаться с обратившимся заявителем по оставленным им контактными данным и передать требуемую информацию.

Если вопрос не относится к полномочиям администрации Мильковского муниципального округа, сотрудник должен сообщить об этом заявителю и предложить ему варианты возможных действий, в том числе, при наличии такой информации, указать контактные данные ведомства, в полномочия которого входит предоставление консультаций по такому вопросу.