



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУ ДПО «Учебно-методический
центр «Аспект» Минтруда Чувашии

А.П. Колесников

«19» 06 2018 г.

**Методические рекомендации
по организации обслуживания граждан,
обращающихся в
ГАУ ДПО «Учебно-методический центр «Аспект» Минтруда Чувашии**

Общие положения

Настоящий документ устанавливает основные принципы и требования к организации обслуживания граждан (далее – основные принципы).

Реализация основных принципов работников государственных учреждений Чувашской Республики, находящихся в ведении Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики, осуществляется в целях повышения качества предоставления государственных услуг (выполнения функций) и создания положительного имиджа.

Основные принципы общения при личном приеме граждан

Работник, осуществляющий личный прием граждан, должен соблюдать следующие правила общения:

- поприветствовать обратившегося к нему гражданина и инициативно предложить ему помощь (Например: «Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?»);
- в начале разговора предложить гражданину представиться, в дальнейшем обращаться к нему по имени и отчеству на «Вы»;
- в процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, объективность, желание помочь гражданину;
- выслушать гражданина и выяснить суть изложенной проблемы, при необходимости задав уточняющие вопросы в корректной форме;
- излагать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного или двоякого понимания;
- если требуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного;
- избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми или длительных телефонных разговоров. В случае если во время беседы с гражданином возникла необходимость параллельно ответить по телефону, нужно извиниться перед гражданином и дать ответ по телефону с максимально возможной оперативностью;
- относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, гражданам с ограниченными возможностями по здоровью, оказывать им необходимую помощь.

В общении с гражданами со стороны лиц, ведущих прием, недопустимы:

- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера в отношении признаков пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- высокомерный тон, грубость, заносчивость, некорректность замечаний.

При общении с гражданами лица, ведущие прием, должны проявлять выдержку и быть

готовы к неадекватному поведению с их стороны, в том числе к проявлению агрессии.

В случае конфликтного поведения со стороны граждан лицам, ведущим прием, необходимо принять меры для того, чтобы снять эмоциональное напряжение гражданина, а затем спокойно разъяснить ему порядок решения вопроса.

Если гражданин ведет себя агрессивно, позволяет грубые и нецензурные высказывания в адрес работника учреждения, категорически не участвует в диалоге, лицо, ведущее прием, вправе отказать ему в дальнейшей работе, пригласив для разъяснения и устранения конфликтной ситуации руководителя структурного подразделения/лица, ответственного за организацию личного приема граждан. Отказ, несмотря на сложность и двусмысленность ситуации, должен быть выполнен в корректной форме.

Пример: *«Простите, но, к сожалению, я не смогу продолжить работу с Вами. Надеюсь, что Ваш вопрос сможет решить начальник отдела, которого я приглашу сюда прямо сейчас».*

Исключения составляют ситуации, в которых со стороны граждан в адрес лиц, осуществляющих личный прием и обслуживание граждан исходят прямые угрозы жизни и здоровью. При возникновении вышеуказанной ситуации, работники учреждения имеют право обратиться за помощью к сотрудникам полиции.

Основные принципы телефонного информирования

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, информации о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Пример: *«Здравствуйте! (Возможно: доброе утро, добрый день, добрый вечер, в зависимости от времени суток), учебно-методический центр «Аспект» Минтруда Чувашии, методист Петрова Ирина Петровна».*

Необходимо предложить гражданину представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также организацию, которую он представляет.

Ответ гражданину должен быть максимально информативным, подробным (если в этом есть необходимость). Все разъяснения должны даваться в вежливой корректной форме.

Информирование граждан осуществляется с учетом требований действующего законодательства.

Во время разговора следует четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и, по возможности, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В случае если возникла острая необходимость, вы можете ответить на другой телефонный звонок, предварительно извинившись перед гражданином и кратко обрисовав ему ситуацию.

Пример: *«Простите, мне необходимо ответить на звонок по второй линии, если Вас не затруднит, пожалуйста, оставайтесь на линии».*

После ответа на звонок по второй линии, необходимо еще раз извиниться и поблагодарить за ожидание.

Пример: *«Благодарю Вас за ожидание!».*

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, необходимо извиниться перед гражданином и предложить ему получить информацию у другого специалиста, более компетентного в данном вопросе. Нужно пояснить, что информацию гражданин может получить через несколько секунд, после того, как его соединят с нужным специалистом по внутренней связи или сообщить обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае переадресации (перевода) звонка на другое лицо, прежде чем начнется информирование, необходимо специалисту, которому предстоит продолжить разговор с гражданином, объяснить суть запроса, назвать полное имя обратившегося.

Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

В случае если работнику учреждения, принявшему звонок требуется время для выяснения нужной гражданину информации, необходимо извиниться перед звонившим, т.к. сейчас мы не можем ответить на его вопрос, записать номер звонящего и в обязательном порядке перезвонить ему. Рекомендуется уточнить предпочтительное время звонка в рамках рабочего времени.

Пример: *«Я перезвоню в удобное для Вас время. Какое время удобно для Вас?».*

В случае необходимости отказа гражданину в удовлетворении его запроса по тем или иным причинам следует использовать корректную, вежливую форму.

В конце беседы работник учреждения должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять для того, чтобы устранить (решить) возникшую проблему (кто именно, когда и что должен сделать).

В заключение необходимо поблагодарить гражданина за звонок.

Пример: *«Благодарю Вас за звонок, надеюсь, что наша информация будет Вам полезна. Всего Вам доброго, до свидания!»*

Основные требования при подготовке письменных ответов гражданам

Работник, осуществляющий подготовку письменного ответа на обращение гражданина (далее - письмо), должен соблюдать следующие основные требования:

- письмо не должно быть длинным (оптимальный вариант - 1-2 страницы формата А4);
- письмо должно быть чётким и понятным для восприятия (используются короткие предложения, избегаются непонятные и сложные слова, сложная профессиональная лексика);
- всегда необходимо придерживаться единого стиля письма;
- следует избегать слов, не имеющих юридически зафиксированного значения, которые могут создать проблему понимания в конфликтной ситуации;
- ответ гражданину должен даваться по существу поставленных в его обращении вопросов;
- в случае обоснованных претензий гражданина на действия работников учреждения необходимо принести извинения от имени руководителя учреждения;
- недопустимо обращение к гражданину в третьем лице.

Пример некорректного обращения:

Иванову И. И.

Учреждение рассмотрело обращение Иванова И.И. и сообщает следующее.

Пример корректного обращения:

Иванову И. И.

Уважаемый Иван Иванович!

Учреждение рассмотрело Ваше обращение и сообщает следующее.

В случае, если имя и отчество гражданина неизвестны, рекомендуется обращаться к нему следующим образом:

Уважаемый господин Иванов!

Информирование граждан осуществляется с учетом требований действующего законодательства.

Основные требования к внешнему виду лиц, осуществляющих прием граждан

Лицам, осуществляющим прием граждан, рекомендуется носить следует носить костюмы (платья) спокойных тонов и обувь строгого делового стиля, подчеркивающих их аккуратность и опрятность.

Информация о фамилии, имени, отчестве и должности работника, ведущего прием граждан, должна быть размещена на личной информационной табличке и/или на рабочем месте.

Рекомендовано соблюдать скромность и умеренность в использовании аксессуаров (в том числе ювелирных украшений и бижутерии). Женщинам рекомендован легкий макияж (тональный крем, пудра, тушь для ресниц).

Открытые участки тела (руки, ноги, лицо, прическа) должны быть опрятного вида в соответствии с общепринятыми в современном цивилизованном обществе нормами. Запрещено использовать парфюмерию с резкими специфическими запахами.