

Правила взаимодействия с клиентом в рамках выполнения функций Ведомства

Настоящие Правила призваны обеспечить клиентоцентричность при взаимодействии сотрудников **Ведомства** с клиентами в различных точках взаимодействия, в том числе, при предоставлении государственных услуг и мер государственной поддержки, работе с сообщениями и осуществлении государственного контроля (надзора).

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

Термины и определения

Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с **Ведомством** с целью удовлетворения заявленных потребностей, либо взаимодействующее с организациями, выполняющими функции **Ведомства**.

Сообщение – комплексное понятие, включающее в себя заявления, письма, запросы, предложения, и иные виды обращений, составленных в письменной форме на бумажном носителе или форме электронного документа.

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

Общие требования

При обращении в **Ведомство** независимо от канала обращения клиентам должна предоставляться возможность выбора канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации, в том числе, для получения уведомлений об изменении статусов (например, статуса рассмотрения заявления на предоставление государственной услуги, статуса конкурсных процедур по предоставлению меры государственной поддержки, статуса по контрольно-надзорным мероприятиям, по рассмотрению обращения, запроса или жалобы).

В случае, если действующим законодательством предусмотрен единственный обязательный канал для коммуникации с клиентом, ему должна быть предложена возможность выбрать дополнительный (опциональный) канал для коммуникации.

Например, если действующим законодательством предусмотрено обязательное направление уведомления в личный кабинет заявителя на Едином портале государственных (муниципальных) услуг, заявителю может быть предоставлена возможность дополнительно указать адрес электронной почты для того, чтобы уведомления об изменении статуса рассмотрения дублировались также посредством электронной почты.

Ведомство должно обеспечивать хранение сообщений клиента с материалами по их рассмотрению - 5 лет (далее – история взаимодействия). В историю взаимодействия подлежат

включению все случаи взаимодействия с ведомством в любых точках взаимодействия, в том числе, обращения на консультационную линию **Ведомства**.

По запросу клиента ему должна быть предоставлена вся взаимодействия.

Письменное взаимодействие

Правила письменного взаимодействия распространяются на все точки взаимодействия и каналы взаимодействия с клиентами, в которых используется коммуникация в письменном виде, в том числе, при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, результатов предоставления услуг, направления запросов клиентам на бумажных носителях или в электронном виде.

Вся письменная коммуникация должна осуществляться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме согласно Методическим рекомендациям по использованию простого языка, утвержденным Приказом

Все виды коммуникаций в письменном виде, поступающие в **Ведомство** через любую точку взаимодействия и требующие ответа по существу, должны классифицироваться не только по теме обращения, но и по типовым потребностям клиентов.

Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности.

Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе, с учетом профиля клиента или истории его обращений), требуют оперативного ответа, и, в случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок, такой ответ теряет свою ценность для клиента.

Срок для направления ответа по существу 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 **Ведомства**, 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) клиенту должен быть направлен первичный ответ, в котором содержится подтверждение, что сообщение получено и зарегистрировано, а также указан срок, в течение которого клиенту будет направлен ответ по существу рассмотрения сообщения.

Также в первичном ответе клиенту необходимо предложить оценить качество его клиентского опыта при направлении сообщения и указать ссылку для оценки качества. Результаты оценки обрабатываются согласно Порядку сбора и обработки обратной связи, утвержденному Приказом **Ведомства**...

Уведомление о переадресации сообщения клиента необходимо направлять по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство

предусматривает обязательный канал для направления уведомлений о переадресации и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такое уведомление должно быть продублировано по выбранному клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

Исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей клиента. В случае необходимости, исполнитель может связаться с клиентом для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных заявителем при направлении сообщения, в рабочие часы **Ведомства**.

При подготовке ответа на сообщение сотрудник **Ведомства** должен по возможности использовать материалы базы знаний, организованной согласно разделу «База знаний» настоящих Правил.

В случае, если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности клиента (в том числе, при предоставлении государственных услуг, ответов на обращения и запросы граждан, и т.д.), основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от клиента обращения к каким-либо правовым актам для понимания таких оснований.

Ответ на сообщение клиента должен быть направлен по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа, и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такой ответ необходимо продублировать по выбранному клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

При направлении завершающей письменной коммуникации в рамках взаимодействия с клиентом (например, ответ по существу на обращение, предоставление запрошенной информации в ответ на запрос, направление результата предоставления услуги и т.д.) необходимо указывать ссылку на прохождение опроса об уровне удовлетворенности взаимодействием с **Ведомством**.

Рассылки

В случае инициации **Ведомством** массовой информационной рассылки, то есть одновременного направления широкому кругу лиц материалов информационного характера об осуществлении функций **Ведомства**, в том числе, об изменениях в порядке осуществления таких функций, такую рассылку необходимо осуществлять только в отношении лиц, которые явным образом выразили согласие на получение таких информационных материалов, исключая лица, которые на момент направления такой рассылки отозвали свое согласие на получение таких информационных материалов.

Информационная рассылка должна производиться **Ведомством** посредством электронной почты.

Согласие на получение информационных рассылок от **Ведомства** может быть дано любым лицом путем указания его адреса электронной почты на странице сайта **Ведомства** по адресу:
....

Внутри каждого рассылаемого электронного письма с информационными материалами должна присутствовать ссылка, при переходе по которой заявитель автоматически отзывает свое согласие на получение аналогичных информационных рассылок в будущем.

Консультационная линия

Консультационная линия — сервис справочно-информационной и консультационной поддержки клиентов **Ведомства** по вопросам, в том числе:

- времени и порядка работы **Ведомства**;
- порядка и особенностей предоставления государственных услуг, в том числе, статуса рассмотрения заявлений на предоставление государственных услуг **Ведомства**, нормативных и средних сроков рассмотрения заявлений, набора необходимых документов и т.д.;
- порядка и особенностей предоставления мер государственной поддержки, в том числе, о процедуре получения меры поддержки, наличии или отсутствии отбора получателей меры поддержки, нормативных сроках и необходимых документах;
- порядка и статуса рассмотрения сообщений;
- порядка осуществления процедур в рамках осуществления контрольно-надзорной деятельности, в том числе, порядка и статуса обжалования решений, сроках проведения плановых контрольно-надзорных мероприятий и т.д.

Консультационная линия ведомства реализована посредством телефонной связи по номеру **+7 111 111 1111**

Время работы консультационной линии: с **8:00 до 18:00** по будням, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней.

Все работники, впервые приступающие к работе на консультационной линии, должны пройти обучение. Организация обучения осуществляется структурными подразделениями **Ведомства** путем проведения обучающих семинаров, в том числе в формате видеоконференцсвязи.

Также обучение проходят все сотрудники, работающие с консультационной линией, в случае появления новой услуги или функции, осуществляемой **Ведомством**

Помимо этого, не реже чем раз в два года проводится плановое обучение сотрудников, работающих с консультационной линией.

При ответе на звонок, поступающий на консультационную линию, сотрудник ведомства должен использовать скрипты приветствия, а при завершении разговора — скрипты прощания, расположенные в Базе знаний.

При разговоре с клиентом 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 клиента; 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.

Предоставление консультации включает этап определения потребности клиента. На этом этапе логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

Ответ сотрудника должен быть исчерпывающим, достоверным и соответствовать потребностям клиента. Для предоставления консультаций (ответа на вопрос) сотрудник должен использовать релевантные материалы, содержащиеся в Базе знаний, в том числе, перечень наиболее часто задаваемых вопросов с ответами на них, шаблоны ответов на частые или типовые обращения и примеры решений управленческих и рабочих задач.

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.

Общее количество переключений на других сотрудников в рамках одного звонка не должно превышать двух.

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 **Ведомства** или отличного от него органа власти), сотрудник должен:

1. запросить у обратившегося клиента контактные данные (номер телефона) для предоставления ответа;
2. сообщить о сроках подготовки ответа и уточнить у обратившегося клиента удобные интервалы времени для принятия звонка;
3. завершить разговор согласно скрипту в Базе знаний;
4. после завершения разговора получить требуемую информацию;
5. связаться с обратившимся клиентом по оставленным им контактными данным и передать требуемую информацию.

При поступлении звонка на консультационную линию сотрудник ведомства не должен выполнять какие-либо действия за внешнего клиента (заполнять формы документов, вести переговоры с третьими лицами от имени клиента и т.д.).

Необходимо вести учет звонков, поступивших на консультационную линию в часы работы и оставшихся без ответа.

Если вопрос не относится к полномочиям **Ведомства**, сотрудник должен сообщить об этом клиенту 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.

После завершения консультации сотрудник **Ведомства** должен предложить заявителю ответить на вопросы:

1. «Получен ли ответ на Ваш вопрос?» (ответы: «да» / «нет»);
2. «Оцените качество работы консультанта» (ответы: «удовлетворен» / «частично удовлетворен»/ «не удовлетворен»).

База знаний

База знаний - хранилище информационных и методических материалов, необходимых для оказания консультационной помощи клиенту, размещенное на любом информационном ресурсе, позволяющим обеспечить доступ сотрудникам Ведомства.

Основная задача Базы знаний - сокращение времени на поиск необходимой информации и возможность быстрого получения внутренним или внешним клиентам ответов на типовые вопросы, обеспечение последовательности в решениях и при коммуникации с клиентами.

База знаний представляет собой общее пространство на внутреннем сайте **Ведомства**, доступное по адресу:, где в структурированном виде представлены различные материалы по функциям **Ведомства**.

База знаний должна содержать материалы в отношении всех функций **Ведомства**. Ответственными за заполнение соответствующих разделов базы знаний являются структурные подразделения **Ведомства**, ответственные за реализацию соответствующих функций.

База знаний включает в себя, как минимум:

- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих осуществление соответствующей функции;
- должностные инструкции сотрудников **Ведомства**, осуществляющих соответствующие функции;
- перечень часто задаваемых вопросов касательно соответствующих функций деятельности **Ведомства** в целом, с ответами на них;
- шаблоны ответов на частые или типовые обращения и (или) запросы клиентов;
- примеры решений управленческих и рабочих задач;
- контактные данные для получения консультации внешними клиентами.

Также в Базу знаний по усмотрению соответствующего структурного подразделения могут быть включены и иные материалы.

Актуализация базы знаний осуществляется структурными подразделениями **Ведомства** (в своей части) не реже 1 раза в месяц.

Актуализация Базы знаний заключается в проверке необходимости внесения изменений в базу знаний с учетом изменения законодательства Российской Федерации, а также результатов сбора обратной связи от внешних клиентов, и, при наличии такой необходимости, внесении соответствующих изменений.

Также база знаний может быть актуализирована в любое время по инициативе соответствующих структурных подразделений, в том числе, в случае выявления сотрудниками **Ведомства** часто задаваемых вопросов, которые отсутствуют в базе знаний, появления однотипных обращений и запросов клиентов или новых решений управленческих и рабочих задач.

Личное посещение

Запись заявителей для личного посещения **Ведомства** осуществляется на сайте **Ведомства** по ссылке http://, посредством Единого портала государственных (муниципальных) услуг, а также посредством Консультационной линии **Ведомства** по телефону **+7 111 111 1111**.

Запись на личное посещение необходимо осуществлять посредством предоставления выбора клиентом подходящего ему периода времени из числа доступных.

При записи на личное посещение клиенту должно быть предложено направить напоминание о предстоящей записи за сутки и/или за два часа до наступления времени, на которое он записан.

В случае, если направление напоминания о предстоящем личном посещении предусмотрено действующим законодательством, клиенту должен быть предложен вариант продублировать такое напоминание также и по иному каналу взаимодействия.

При записи на личное посещение клиенту должна быть отображена (в случае сайта) или сообщена устно (в случае Консультационной линии) информация о расположении точки личного посещения и о том, как до нее можно добраться.

Клиенту должна быть предоставлена возможность отменить запись на личное посещение в любой момент времени посредством сайта **Ведомства** по ссылке http://, личного кабинета на Едином портале государственных (муниципальных) услуг или Консультационной линии **Ведомства**.

Точки личного посещения должны обеспечиваться уличной навигационной системой указателей и наружной рекламой. На входе необходимо располагать вывески с полным и сокращенным наименованием **Ведомства** или иного органа власти или организации, уполномоченной осуществлять функции **Ведомства**, а также с информацией о режиме работы.

Необходимо также обеспечивать клиентам беспрепятственный вход и выход, оборудованный пандусами, а также свободное перемещение по территории до места предоставления услуг и сервисов.

Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с клиентами в точке личного посещения, 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.

Информация внутри точки личного посещения должна дублироваться для клиентов с ограниченными возможностями здоровья.

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

В точке личного посещения клиенту должна быть предоставлена возможность разъяснения информации с использованием жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика для клиентов с нарушением слуха (при необходимости).

По результатам личного посещения клиенту необходимо предложить оценить опыт такого личного посещения.