

Утверждаю:

Директор ГБУ КО «Нагорновский ДСО»

Сафронова Ю.В.

Приказ № 271 от 04 декабря 2024 г.



**Внутренний стандарт
по предоставлению информации по телефону для
специалистов Государственного бюджетного учреждения
Калужской области
«Нагорновский дом социального обслуживания»,
осуществляющих консультирование гражданам по телефону**

1. Общие положения

1.1. Внутренний стандарт для специалистов по предоставлению информации гражданам по телефону (далее – Стандарт) - это свод правил телефонного информирования граждан. Эти правила должны гарантировать, что телефонное информирование граждан будет обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно, каждому гражданину будет гарантирована реакция на его запрос, а также удобство обслуживания. Стандарт качества предоставления информации гарантирует компетентность телефонного информирования, предоставляемого сотрудниками государственного бюджетного учреждения Калужской области «Нагорновский дом социального обслуживания» (далее – ГБУКО «Нагорновский ДСО»).

Стандарт содержит в себе перечень правил и норм, устанавливающих порядок по предоставлению информации гражданам по телефону и способы контроля за исполнением настоящего Стандарта.

1.2. Настоящий Стандарт для специалистов по предоставлению информации гражданам по телефону является нормативным документом ГБУКО «Нагорновский ДСО», устанавливающим базовые требования по телефонному информированию граждан при предоставлении запрашиваемой информации гражданами.

1.3. Стандарт предназначен для применения всеми сотрудниками ГБУКО «Нагорновский ДСО».

2. Цели и задачи

2.1. Целью настоящего Стандарта является предоставление специалистами персонифицированной информации о деятельности учреждения и получателях социальных услуг, находящихся на стационарном социальном обслуживании в ГБУКО «Нагорновский ДСО».

2.2. Стандарт определяет и регламентирует основные направления повышения удовлетворенности гражданами качеством предоставления информации по телефону:

- уменьшения времени решения вопросов;
- оптимизация затрат гражданами;
- создания комфортных условий и доброжелательного отношения к гражданам.

3. Порядок предоставления информации гражданам по телефону

3.1. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с гражданами, указываются:

- на информационных стендах, размещенных ГБУКО «Нагорновский ДСО»;
- на официальном сайте ГБУКО «Нагорновский ДСО».

3.2. По телефонам для прямого телефонного контакта гражданин должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. Все ответы на вопросы, о предоставлении информации, связанные с личностью звонившего гражданина,

осуществляются только после идентификации звонившего гражданина, в целях защиты персональных данных.

В случае если специалист, ответивший на телефонный звонок, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для гражданина требует некоторого времени (более 2 минут), гражданину сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с гражданином перезванивает сотрудник ГБУКО «Нагорновский ДСО»).

3.3. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков граждан в часы работы ГБУКО «Нагорновский ДСО».

3.4. В случае если обращение гражданина содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес специалиста, специалист имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

3.5. Общие требования к персоналу во время общения по телефону:

- впечатление об ГБУКО «Нагорновский ДСО» складывается у граждан по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;**
- недопустимо игнорирование телефонных звонков;**
- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название учреждения и свое фамилия, имя, отчество;**
- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;**
- специалист, предоставляющий информацию по телефону, обязан дать консультацию по интересующему гражданина вопросу, а в случае, если специалисту для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить гражданину после выяснения всех обстоятельств;**
- в случае, когда специалист, у которого звонит телефон, занят, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.**

3.6. При необходимости гражданину предоставляется возможность предварительной записи на прием к специалисту в ГБУКО «Нагорновский ДСО».

4. Правила для специалистов по предоставлению информации гражданам по телефону

Типичными ситуациями в профессиональной деятельности специалистов организации социального обслуживания является консультирование, в основном, по телефону.

Телефонный разговор – это неотъемлемая часть делового общения. Большая часть переговоров со специалистами различных ведомств, коллегами и гражданами (в т.ч. получателями социальных услуг) происходит именно по телефону. Чтобы такие переговоры были плодотворными, необходимо знать телефонный этикет.

Правила существуют для того, чтобы общение было комфортным и собеседникам не приходилось тратить время на поиск общего языка.

4.1. ПЯТЬ ПРАВИЛ телефонного информирования граждан

1. **Правило доброжелательности:** специалист всегда на ступень выше по эмоциональной окраске своего собеседника: если собеседник доброжелателен – специалист очень доброжелателен, если собеседник нейтрален – специалист доброжелателен, если собеседник агрессивен – специалист, как минимум, нейтрально вежлив.
2. **Правило активности:** специалист всегда активно участвует в разговоре, удерживает инициативу в общении и предоставляет полную информацию, не дожидаясь вопросов граждан. Активный специалист – это специалист, из которого не надо вытягивать информацию и задавать уточняющие вопросы.
3. **Правило внимательности:** специалист всегда внимателен к своему собеседнику. Он следит за тем, чтобы гражданину было удобно воспринимать информацию по скорости, громкости, эмоциональной окраске, удобно было записать информацию. Специалист – это идеально комфортный собеседник, с которым было бы приятно поговорить ещё раз.
4. **Правило корректности:** специалист сохраняет спокойствие в любой ситуации, никогда не покажет своего раздражения и недовольства ни голосом, ни интонацией, ни словами. В своих интонациях он предельно вежлив, что бы ни происходило. В работе специалиста не допустима грубость, поучительство, замечания в адрес гражданина.
5. **Правило выразительности:** специалист только тогда сможет заинтересовать собеседника, если сам заинтересован в собеседнике и тем разговора. Расстановка логических ударений, интонирование и энтузиазм в голосе присуще профессиональному специалисту.

Важные принципы телефонной коммуникации

1. Уверенный голос.
2. Четкая дикция.
3. Спокойное дыхание
4. Правильный темп речи
5. Улыбка
6. Концентрация на разговоре
7. Правильная осанка
8. Отсутствие ненужных шумов

Недопустимые действия в работе специалиста

1. Раздраженные интонации
2. Повышение голоса
3. Жевание во время разговора
4. Разговор «свысока» с собеседником, трудно воспринимающим информацию

5. Фразы, указывающие на некорректное поведение собеседника, высказанные в грубой форме.
6. Переход на личный стиль общения: заигрывание, обсуждение посторонних вопросов.

4.2. Основные правила ведения телефонных разговоров

В ходе ведения телефонных разговоров специалистам следует проявлять тактичность, доброжелательность, использовать стандартный литературный язык, говорить грамматически правильно, четко и внятно, ясно, конкретно, без намеков и двусмысленностей, чтобы не допускать неправильного понимания или превратного истолкования смысла слов. На вопросы специалисты должны отвечать доступно, сведя до минимума использование узкопрофильных терминов, с употреблением этикетной лексики («спасибо», «благодарю», «пожалуйста, извините» и т.д.) и использованием сослагательного наклонения глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора.

Речевой шаблон: Извините, не могли бы Вы... (перезвонить, повторить, говорить громче и т. п.)?

При ведении телефонных разговоров сотрудникам необходимо говорить лаконично, продолжительность разговора, как правило, должна составлять от 3 до 6 минут.

Специалист, отвечающий по телефону, должен быть компетентным во всех основных областях, которые могут быть затронуты в телефонном разговоре, стремиться оперативно решить проблему или оказать помощь в ее решении.

При невозможности разрешения ситуации самому надо четко указать человека, к которому можно обратиться за помощью в учреждении.

Речевой шаблон: К сожалению, я не владею информацией по данному вопросу в полном объеме. Вам следует обратиться ... (указать человека, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону (подсказать номер телефона).

Обращаться к собеседнику следует на «Вы» по имени и отчеству или только по имени, если собеседник это допускает.

Во время телефонного разговора желательно делать пометки, чтобы не упустить важные детали. Для этого следует использовать заранее подготовленные средства для записи деталей и достигнутых договоренностей (блокнот, бумагу для записок).

Не допускается надолго отходить во время разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать более чем 60 секунд, при этом следует объяснить причину, по которой нужно отойти от телефона, и обязательно дожждаться ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать.

Речевой шаблон: Мне нужно... (указать действия, которые необходимо совершить, например, уточнить эту информацию у непосредственного руководителя, найти какой-то документ и т.п.), на это уйдет примерно 60 секунд. Вы подождете или Вам перезвонить?

При необходимости поиска дополнительной информации, который займет более 60 секунд, или в случае, если нужно срочно отойти по другим делам (например, на совещание), специалист должен записать телефонный номер собеседника и попросить его разрешения перезвонить ему через определенное количество времени. Через обещанный срок специалист обязательно должен перезвонить.

Речевой шаблон: К сожалению, я не готов (а) сейчас ответить на Ваш вопрос, для этого мне потребуется... (указать действия, которые потребуется совершить (например, просмотреть какие-то материалы и т. п.). К сожалению, в настоящий момент я не смогу дать исчерпывающий ответ на Ваш вопрос, так как мне необходимо срочно уйти на совещание. Разрешите, я перезвоню Вам через... (указать определенное количество времени).

Не допускается вести «параллельные разговоры» с двумя людьми одновременно (по второму телефону или с посетителем), предпочтение отдается тому, кто обратился раньше, а беседу со вторым лучше перенести на более позднее время, точно определив его.

Если в кабинете специалиста находится сотрудник/получатель социальных услуг/гражданин, то общение с ним, несомненно, является приоритетным. Специалисту следует ответить на звонок, но только для того, чтобы выяснить, кто звонит, и сообщить, когда можно перезвонить. Если во время телефонного разговора к специалисту пришли или позвонили по другому телефону, нужно извиниться и попросить разрешения перезвонить того, кто обратился позже, назвав точное время.

Если во время служебного телефонного разговора в кабинет специалиста пришел посетитель, необходимо попросить посетителя выйти и подождать, либо извиниться перед собеседником и прервать на время разговор по телефону.

Во время телефонного разговора недопустимо отвлекаться на другие дела, шумы и прочие помехи, жевать или прихлебывать.

Перед тем, как чихнуть, или откашляться, рекомендуется убрать трубку от лица, а после обязательно извиниться перед собеседником.

Не следует говорить громче или кричать, если плохо слышно собеседника, ведь он может слышать хорошо, лучше перезвонить с другого аппарата или в другое время.

Речевой шаблон: Извините, очень плохо слышно, не могли бы Вы

повторить (говорить громче, перезвонить)?

Инициатива окончания разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из говорящих по социальному статусу или по возрасту в соответствии со следующими правилами:

- мужчина должен положить трубку позже, чем женщина;
- молодой человек не может прекратить разговор до того, как закончит говорить человек старше по возрасту;
- подчиненное лицо может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее;
- если разговаривают два равных по возрасту и положению человека, то первым кладет трубку тот, кто позвонил.

При телефонном разговоре недопустимо:

- игнорировать вопросы собеседника;
- прерывать телефонный разговор более чем на 60 секунд;
- бесцеремонно перебивать собеседника;
- долго молчать, не подтверждая участия в беседе краткими репликами;
- отвечать вызовом на агрессию или невежливость собеседника, давать волю эмоциям;
- использовать двусмысленные фразы, намеки;
- задерживать собеседника, если он занят или спешит;
- завершить беседу не попрощавшись;
- не перезвонить, если обещали это сделать.

4.3. Правила ведения телефонных разговоров при входящем телефонном звонке

При входящем телефонном звонке трубку следует поднять после 2-3 звонка (на первый звонок – специалисту нужно отложить свои дела, на второй – настроиться, на третий – снять трубку).

Специалист должен четко произнести название учреждения, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество), поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00).

Речевой шаблон: Нагорновский дом социального обслуживания! Директор Сафронова Юлия Викторовна, Добрый день.

Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, специалисту следует выяснить это.

Речевой шаблон: Будьте добры, представьтесь, пожалуйста!

Как я могу к Вам обращаться? Как Вас представить? Чем я могу Вам помочь?

Специалист должен внимательно выслушать собеседника, используя технику активного слушания:

- сосредоточиться на том, что говорит собеседник. Поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго, слушание требует сознательной концентрации внимания;
- во время общения по телефону отмечать возникшие вопросы на бумаге, чтобы не перебивать собеседника;
- обращаться к собеседнику по имени (примерно каждое третье обращение).

Звук имени Вашего собеседника создает зрительный контакт и ощущение близости.

Речевой шаблон: Ирина Борисовна, Вы говорите... Вы полагаете, Ирина Борисовна, что....., я Вас правильно понял(а), Ирина Борисовна?

- демонстрировать благожелательность. Вести разговор следует вежливо, спокойно, не вступать в спор, не повышать голос вне зависимости от тона собеседника, тактично прерывать собеседника при необходимости и переводить разговор в конструктивное русло.

Речевой шаблон: Простите, что прерываю Вас...;

Я понял(а) суть Вашего обращения...;

- демонстрировать интерес к тому, что говорит собеседник. Во время разговора недопустимо хранить длительное молчание, следует произносить одобряющие звуки, междометия, повторять ключевые слова, краткие реплики, которые показывают заинтересованность специалиста и вовлеченность его в разговор.

Речевой шаблон: Так..., Надо же..., Ясно...,

Я Вас понимаю... Конечно..., Это интересно...;

- обращаться к собеседнику за уточнениями – это помогает сделать сообщение более понятным.

Речевой шаблон: Пожалуйста, уточните это. Я правильно Вас понял, что проблема состоит в...? Не повторите ли Вы еще раз? Что Вы имеете в виду?

- использовать прием перефразирования (сформулировать мысль собеседника иначе, своими словами) для правильного понимания собеседника. Перефразирование дает возможность собеседнику понять, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение.

Речевой шаблон: Насколько я понял Вас,... По Вашему мнению,... Как я понимаю, Вы говорите (считаете)... Другими словами, Вы считаете...

В случае, если звонящий спрашивает отсутствующего на рабочем месте специалиста, не следует ограничиваться ответом, что его нет. Необходимо указать время, когда можно перезвонить. В некоторых случаях целесообразно узнать у звонящего номер его телефона, фамилию, имя и отчество, суть вопроса, сказать, что отсутствующий специалист перезвонит сам и обязательно передать информацию коллеге.

Речевой шаблон: Специалист в данный момент отсутствует, не могли бы Вы перезвонить через 10 минут (в 14.00)? Что ему передать? Может быть, я смогу Вам помочь?

Чтобы завершить разговор, необходимо предпринять следующие шаги:

- резюмировать разговор (сообщить, что именно Вы собираетесь делать в результате телефонного общения), чтобы исключить взаимонепонимание и показать собеседнику, что разговор пора заканчивать;
- пересказать разговор, чтобы убедить собеседника, что все сказанное им было услышано;
- спросить мнение собеседника о разговоре;
- завершить разговор (поблагодарить за звонок и попрощаться) и молча дождаться, когда собеседник положит трубку.

Если собеседник затягивает разговор, следует извиниться и, сославшись на неотложные дела, попрощаться с ним, либо договориться о повторном телефонном звонке или о встрече.

Речевой шаблон: У Вас еще остались ко мне вопросы? Извините, ко мне пришел посетитель (У меня начинается совещание), давайте продолжим наш разговор после 17.00 (завтра, при личной встрече и т. п.). Сожалею, что вынужден(а) прервать наш разговор. Думаю, мы обсудили все вопросы, поэтому давайте завершим наш разговор.

При завершении разговора следует поблагодарить человека за то, что он позвонил, и попрощаться.

Речевой шаблон: Спасибо, что позвонили. Спасибо за звонок. Спасибо за информацию. До свидания! Всего доброго! Всего хорошего!

Если телефонный звонок поступил в обеденное время, не следует отвечать: «У нас обеденный перерыв, поэтому прошу Вас перезвонить после ... часов». Если Вы уже взяли телефонную трубку, то следует вести телефонный разговор с собеседником в соответствии с настоящими правилами.

4.4. Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке

При исходящем телефонном звонке специалист должен поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00), четко произнести название учреждения (назвав свою фамилию, имя, отчество).

Речевой шаблон: Доброе утро! (Добрый день!) Вам звонят из учреждения (проговорить название учреждения, территорию).

При необходимости следует выяснить имя (фамилию, должность, контактные данные) собеседника, записать его и в дальнейшем называть его по имени.

Речевой шаблон: Простите, как я могу к Вам обратиться? Не могли бы Вы подсказать мне Ваше имя?

Если нужен конкретный человек, следует попросить пригласить его к телефону. Если необходимый человек отсутствует, необходимо поинтересоваться, когда лучше ему позвонить, или попросить передать, кто звонил, и оставить информацию, когда и где вас можно легко найти.

Речевой шаблон: Я могу поговорить с ... Можно попросить к телефону... Пригласите, пожалуйста, к телефону...

Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а специалист не знает, в чьей компетенции находится интересующий его вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым поднял трубку. Следует вежливо уточнить, кто решает данный вопрос.

Речевой шаблон: С кем я могу поговорить по поводу...? Я звоню по вопросу... С кем я могу его решить? Я хотел бы узнать... Вы не могли бы дать информацию?

В самом начале разговора необходимо уточнить у собеседника, есть ли у него возможность провести разговор именно сейчас, а также в какое время ему будет удобно перезвонить (в случае, если специалисту заранее не было назначено время для телефонного разговора).

Речевой шаблон: Вам удобно сейчас со мной разговаривать? У вас есть возможность выслушать меня? Вы можете уделить мне некоторое время? Вы свободны сейчас? Вы сейчас можете говорить со мной или мне перезвонить? Сколько у меня есть времени на разговор? («Сколько у меня есть времени», а не «Сколько у Вас есть времени»).

Во время деловой беседы необходимо емко, кратко и грамотно изложить суть проблемы. Лучше заранее подготовиться к разговору, наметить вопросы и определить последовательность их обсуждения.

Речевой шаблон: Мне нужно проинформировать Вас (поставить в известность)... Я должен сообщить Вам (объяснить Вам)...

Вы не могли бы меня проконсультировать по вопросу?... Я Вам звоню по просьбе (по рекомендации)... Меня просили связаться с Вами по вопросу...

Если разговор затягивается, иногда следует корректно поинтересоваться у собеседника, есть ли у него время для продолжения разговора?

Речевой шаблон: У вас есть время для продолжения разговора? Вы располагаете временем для продолжения разговора? Я Вас не задерживаю?

При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.

Речевой шаблон: Спасибо за информацию (консультацию)! Спасибо за то, что уделите мне время! Спасибо за помощь! До свидания! Всего доброго! Всего хорошего!

В случае ошибочного набора номера не следует, молча прерывать звонок, необходимо извиниться.

Речевой шаблон: Прошу прощения, я ошибся номером.

4.5. Правила телефонных разговоров с гражданами

Звонки граждан носят разный характер обращения. Иногда граждане звонят с целью высказать свои жалобы и претензии, когда их проблемы не смогли (или не захотели) решить лица и организации, в чьей компетенции находится решение соответствующих проблем. Все это приводит к тому, что возмущенные и обиженные, доведенные порой до отчаяния, ведут разговор эмоционально, на повышенных тонах. Поэтому при разговоре с разгневанным человеком важно не только оперативно и эффективно решить их проблему или помочь в ее решении, но и оказать им некоторую психологическую помощь по телефону. В решении этого вопроса помогут следующие рекомендации психологов:

- Никогда не обращайтесь к разуму рассерженного человека. Разгневанный человек плохо прислушивается к аргументам. И Ваша первая задача – успокоить человека и выяснить, в чем суть его проблемы. Научитесь быть хорошим

слушателем, и пусть Ваш собеседник «изолюет Вам душу». Внимательный слушатель всегда кажется скорее другом, чем врагом.

- Не принимайте жалобы, адресованные какой-либо организации, на свой счет. То, что позвонили Вам, не значит, что Вы виноваты. Поэтому успокойтесь и не принимайте обвинений на свой счет. Не теряйте самообладание. Дышите глубоко и говорите ровным голосом. «Трудные» звонки лучше воспринимать стоя или в движении, с жестикуляцией.

- Чем агрессивнее Ваш собеседник, тем больше спокойствия должны проявлять Вы сами. Вести разумный разговор с человеком, который все время кричит и осыпает Вас руганью, невозможно. Сведите в этот момент свои комментарии до сочувственных восклицаний, пока его гнев не иссякнет сам собой. Только после этого можно приступить к конструктивному разговору с ним.

- Внешне Ваша речь должна звучать чуть менее активно, чем речь Вашего собеседника. Если Вы будете с ним на равных, может возникнуть спор или конфликт.

- Сохраняйте хладнокровие и выдержку до конца. Как бы Вас ни разозлили слова Вашего собеседника, Вы не должны дать почувствовать ему это ни словами, ни интонацией. Выйдя из себя, Вы еще более усложните ситуацию. Постарайтесь встать на место человека, который Вам жалуется. Слушайте понимающе.

- Пусть человек выговорится до конца, пока не «выпустит пар». Иные люди столько злы, сколько им хочется просто выговориться, «излить душу». Вот пусть и сделают это.

- Старайтесь, чтобы человек рассказал Вам все, что его беспокоит. Постоянно просите человека поделиться с Вами всеми сомнениями, и Вы тем временем сумеете понять суть проблемы.

- Поддерживайте контакт, то есть не молчите длительное время. Дайте понять, что Вы открыты для обсуждения любых возможных проблем и заинтересованы в улучшении контакта и взаимопонимания. Важно, чтобы разговор велся в вежливом и спокойном тоне и вызвал положительные эмоции, создавая тем самым атмосферу взаимного доверия.

- Используйте паузы, чтобы перенаправить разговор в нужное Вам русло. Всякий раз, «выруливая на основную трассу» беседы, начинайте как бы новый смысловой абзац: говорите четко, в начале предложения неплохо обратиться к собеседнику по имени и отчеству или сделать какое-то обобщающее замечание относительно предыдущей беседы, подведя предварительный итог.

- Если Вы решили, что не «удержитесь» до ближайшей паузы, вероятно лучше тактично прервать собеседника. Прерывайте не ради самого факта, а задайте конкретный вопрос, который имеет отношение к сути дела.

- Не позволяйте втягивать себя в беседу, не относящуюся к делу. Поддерживайте только те темы, которые имеют прямое отношение к обсуждаемой проблеме.

- Повторите заявителю то, что он Вам сказал, его же словами. Повторяя слово в слово то, что сказал Вам человек в пылу гнева, Вы как бы переводите разговор в

более нейтральный тон, повторяя его слова уже без тех эмоций, которые вкладывал в них он сам.

- Избегайте возражений! Неопозиционность предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи.

- Никогда не говорите человеку, что он не прав. Это не убедит его, но лишь заденет его самолюбие, и он займет позицию самообороны. После этого вряд ли удастся его убедить. Лучше действовать дипломатичнее: «Быть может я не прав, но давайте посмотрим...». Это хороший способ предложить собеседнику свой аргумент. Свои аргументы излагайте кратко и ясно. Ваши доводы должны быть правильными по существу, убедительными и грамотными по форме.

- Всегда стремитесь к компромиссу. При возникновении каких-либо разногласий старайтесь разрешить их тактично.

правило трех плюсов: похвалить собеседника или сделать ему комплимент не менее 3 раз (в начале беседы: «Спасибо, Ольга Ивановна, за Ваше неравнодушие к данной проблеме»; в середине разговора: «Мне нравится Ваша проницательность» и при завершении беседы: «Приятно было с Вами пообщаться. Мы обязательно учтем все Ваши пожелания»);

правило объединения: стремление к достижению обоюдного согласия («Нас с Вами объединяет желание решить этот вопрос наилучшим образом»);

правило соглашения: задавайте собеседнику вопросы, построенные таким образом, чтобы тот мог отвечать всегда «Да». Чем больше собеседник с Вами соглашается, тем больше шансов у Вас прийти с ним к компромиссу.

Не обещайте невыполнимого. Обещать можно лишь то, что Вам действительно под силу сделать. Невыполненные или заведомо ложные обещания раздражают и обижают человека еще больше, чем Ваш отказ помочь ему. Не бойтесь сказать собеседнику, что Вам надо посоветоваться еще с кем-нибудь. Во всяком случае, это уже создаст у него впечатление, что Вы стараетесь помочь ему. Но если Вы пообещали помочь, то уж обязаны сделать это.

Ни при каких обстоятельствах не говорите, что не можете помочь заявителю. Выяснив подробности возникших затруднений необходимо, без промедления предложить заявителю план действий. Старайтесь найти решение. Самый оптимальный способ завершить разговор с заявителем – это найти решение его проблемы. Если не можете сами – отправьте его к тем специалистам, которые могут помочь. Только предварительно объясните коллеге все, что касается жалобы заявителя, чтобы тому не пришлось излагать ее вторично. Это, как правило, еще больше выводит человека из себя.

Выясняйте детали, делайте пометки, записывайте основные пункты претензий, сообщая при этом собеседнику («подождите, я сейчас запишу»), что свидетельствует о том, как Вы цените своего собеседника и стараетесь ему помочь.

Будьте тактичны, не нарушайте границ личной сферы. Не следует затрагивать потенциально конфликтные темы (частную жизнь, индивидуальные предпочтения).

Не путайте тактичность с мягкостью. Вежливый разговор вовсе не означает, что следует во всем соглашаться с собеседником, уступать ему по всем параметрам, желая произвести хорошее впечатление. Не поддакивайте собеседнику, чтобы у него не сложилось впечатление, что Вы согласны со всеми его словами. Говорите «нет», когда это действительно нужно.

Если Вы виноваты, извинитесь как можно быстрее. Искреннее извинение является эффективным способом разрешения конфликтной ситуации.

Не оправдывайтесь, извинение с выдвижением оправданий – это уже не извинение. Возьмите на себя полную ответственность за свою ошибку (либо за ошибку Вашего структурного подразделения). Признайте, что Вы были неправы – решительно и без отговорок. Избегайте в конце извинения использовать слова «но» или «если». Это самое «но» имеет четкий подтекст: «На самом деле я не жалею».

Не унижайтесь, признавайте ошибки с чувством собственного достоинства. Не подстраивайтесь под собеседника, не рассыпайтесь в комплиментах. Обязательно предложите способ, как можно все исправить.

5. Принципы урегулирования конфликтов

5.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов граждан.

5.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники ГБУКО «Нагорновский ДСО» обязаны:

- стремиться действовать в интересах граждан, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие граждане;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

5.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя – директора ГБУКО «Нагорновский ДСО», который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

5.4. При разрешении конфликтных ситуаций с гражданином действия сотрудников ГБУКО «Нагорновский ДСО», включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

5.5. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения граждан, стремясь обеспечить граждан наилучшим качеством обслуживания, так как предупредительное отношение к гражданину, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом удовлетворенности в получении запрашиваемой информации.

6. Организация обратной связи с гражданами

6.1. Организация обратной связи включает в себя предоставление гражданам информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий.

6.2. При взаимодействии с гражданами специалисты обязаны руководствоваться действующим законодательством, а также действующими в ГБУКО «Нагорновский ДСО» внутренними локальными документами.

6.3. По отношению гражданина и ГБУКО «Нагорновский ДСО» обратная связь подразделяется на:

- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы гражданином в предоставлении своего мнения о качестве предоставления информации, соблюдении процесса обслуживания в ГБУКО «Нагорновский ДСО»);
- пассивную (специалист обращается к гражданину для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием).

6.4. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- благодарности;
- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности.

6.5. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения граждан;
- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- электронная почта.

6.6. Специалисты систематизируют и анализируют все направленные гражданами жалобы, предложения и отзывы.

6.7. По выбору гражданина ответ на его жалобу, предложение, обращение направляется посредством любого указанного гражданином канала связи (почта, телефон и пр.).