

УТВЕРЖДАЮ  
Президент  
БГООУ «День аиста»  
\_\_\_\_\_ Н.А. Югонсон  
« 20» июля 2014г.

## СТАНДАРТ

### ОРГАНИЗАЦИЯ И ОКАЗАНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ

### БАРНАУЛЬСКАЯ ГОРОДСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ УСЫНОВИТЕЛЕЙ «ДЕНЬ АИСТА»

Вводится в действие с «1» сентября 2014 года



*День Аиста*

Барнаульская городская  
общественная организация  
усыновителей



**СОДЕРЖАНИЕ:**

- I Цели и область применения
  - II Определения и сокращения
  - III Общие положения
  - IV Подготовка помещения
  - V Информирование об услугах
  - VI Заочное консультирование
  - VII Встреча клиента и выявление их потребностей
  - VIII Консультирование клиентов
  - IX Обратная связь
  - X Формы записей
- Приложения
- Лист согласования
- Лист ознакомления

## I. ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ

- 1.1. Цель настоящего Стандарта – установление конкретных требований к процедуре организации и оказания консультационных услуг клиентам.
- 1.2. К основным задачам настоящего Стандарта относится:
- установление конкретных требований к организации и подготовки оказания консультационных услуг;
  - установление конкретных требований к лицам, оказывающим консультационные услуги, а также к помещениям, информации и документации;
  - описание порядка оказания консультационной услуги;
  - установление унифицированных форм записей и документов;
  - определение порядка взаимодействия персонала при оказании консультационных услуг.
- 1.3. Действие данного Стандарта распространяется на все процессы и процедуры, связанные с оказанием консультационных услуг.
- 1.4. Применение положений настоящего Стандарт обязательно к исполнению всеми сотрудниками Организации.
- 1.5. Ответственность за организацию и контроль оказания консультационной услуги несет Президент Организации.

## II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

- 2.1. В настоящем Стандарте применяются следующие основные понятия:

| <i>Термин</i>   | Определение  |
|---|--|
| <b><i>Биологические родители (биомама, биопапа, биологические родственники)</i></b> | Родителей, что дали ребенку жизнь, но не смогли сохранить его в своей семье, в организации принято называть – биологическими родителями. Понятия: «мама», «папа», «настоящие» родители, родители - применимы лишь к тем людям, кого ребенок считает для себя таковыми, то есть в приемных семьях это усыновители, опекуны и приемные родители (в зависимости от формы устройства ребенка в семью). |
| <b><i>Все наши дети</i></b>   | Мы не используем определения: родной - не родной, свои - не свои (чужие). Приемный ребенок становится своим и родным. Для обозначения его статуса следует употреблять определения: приемный, некровный, в организации мы можем называть своих детей так же «тематическими» и «аистятами». Про родных детей так же не употребляем определения: свой, родной, а называем – кровный ребенок.          |
| <b><i>Клиенты</i></b>   | Дети в приемных семьях, приемные родители, семьи с приемными детьми, семьи (потенциальные приемные родители), выпускники ДД, сироты.   |

- 2.2. В настоящем Положении применяются следующие основные сокращения:

|                           |                        |
|---------------------------|------------------------|
| <b><i>Организация</i></b> | Название организации   |
| <b><i>ДИ</i></b>          | Должностные инструкции |

|            |   |
|------------|---|
| <b>СМИ</b> | Средства массовой информации и Интернет |
| <b>НПД</b> | Нормативные и законодательные акты      |
| <b>НТД</b> | Нормативно – техническая документацией  |
| <b>РД</b>  | Регламентирующая документация           |

2.3. Определение понятий и сокращений, не описанных в настоящем разделе Стандарта, определяется в соответствии с законодательством или иными внутренними документами Организации.

### III. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 3.1. Оказание консультационных услуг клиентам осуществляется в ходе предоставления следующих видов услуг:
- информационных;
  - психологических;
  - педагогических;
  - правовых.
- 3.2. При любом общении с клиентами, каждый сотрудник Организации обязан быть вежливым, обращаться к клиентам только в уважительной форме.
- 3.3. **Запрещается:**
- Употреблять в разговоре с клиентами сленговые выражения, грубые слова, а также фразы и выражения, которые могут восприниматься клиентами неоднозначно;
  - Грубить клиентам, выражать свое неудовольствие, критиковать клиентов, делать им замечания, поправлять их.
- 3.4. Каждый специалист работающий с клиентами, а также все консультанты должны соответствовать следующим основным требованиям:
- Опрятный внешний вид, чистая одежда со скромным и деловым покроем;
  - Специалист должен представиться назвать свое ФИО и должность (специальность).
  - Специалист должен употреблять в речи только те определения, что указаны в данном Стандарте.

### IV. ПОДГОТОВКА ПОМЕЩЕНИЯ

- 4.1. Консультационные услуги клиентам должны оказываться в специально подготовленном и оборудованном, согласно требованиям настоящего Стандарта, помещении.
- 4.2. Помещение, в котором оказываются консультационные услуги клиентам, делится на следующие рабочие зоны:
- Рабочее место консультанта;
  - Место расположения клиента;
  - Информационная зона.
- 4.3. Рабочее место консультанта должно быть обустроено следующим набором предметов:
- Письменный стол;
  - Стул;
  - Необходимые канцелярские принадлежности;
  - Журнал учета консультирования

- Информационные листовки, визитки, буклеты, журналы «День аиста»
- 4.4. Место расположения клиента должно содержать:
- не менее 2-х стульев, позволяющих располагаться клиентам лицом к консультанту;
  - Емкость с питьевой водой и одноразовыми стаканчиками;
  - Вешалку для одежды.
- 4.5. Информационная зона обустраивается необходимыми информационными материалами, согласно требованиям настоящего Стандарта.
- 4.6. Общая площадь помещения для оказания консультационных услуг клиентам должна составлять не менее 6 кв.м.
- 4.7. Рядом с помещением для оказания консультационных услуг должны располагаться:
- Санитарный узел;
  - Место для ожидания приема
- 4.8. В помещении должны в обязательном порядке поддерживаться необходимые температурный, световой и шумовой режимы, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

## **V. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГАХ**

- 5.1. Каждый клиент Организации должен иметь возможность ознакомиться со следующей информацией:
- Название Организации: Барнаульская городская общественная организация усыновителей «День аиста»;
  - Адрес предоставления услуг: г. Барнаул, ул. Юрина, 204 В, кааб. 8 (Краевой дворец молодежи);
  - Период предоставления услуг: время по договоренности, удобное для консультанта и клиента. Время консультации – 1 час;
  - Перечень консультантов и специалистов Организации с указанием их квалификации:

Президент БГООУ «День аиста» Югонсон Н.А. - руководитель проектов, специалист по подготовке и обучению опекунов, приемных родителей и усыновителей.

Психолог С.А. Калмыкова – педагог, психолог высшей квалификационной категории. Общий стаж педагогической деятельности 28 лет. Автор и ведущий проектов «Аистята», «Школа родительского мастерства» с 2011 г. в БГООУ «День аиста».

Психолог Е.А. Иванова - психолог высшей квалификационной категории, гештальт-терапевт. Ведущий психологических групп для приемных родителей в БГООУ «День аиста» с 2013 г. Имеет опыт работы психолога с 2007 г.- по настоящее время в КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин».

Бухгалтер О.Г. Крупенко. Ведет бухгалтерскую отчетность по проектам организации с 2011 года. Учредитель Барнаульской городской общественной организации усыновителей «День Аиста», помощник Президента организации, главный бухгалтер. Постоянный участник проектов общественной организации, организатор тематических праздников. Мама-усыновительница.

Педагог ведущий игротеки – Т.В. Лен. Основное образование: 1991-1996 гг. БГПУ, факультет иностранных языков, специальность 2 «Учитель английского и немецкого языка». В настоящее время (в свободное от основной работы) - ведущая игротек для детей от 3 до 15 лет, организатор детских праздников.

- Перечень оказываемых услуг с указанием их стоимости;
- Информационное консультирование;

- Психологическое консультирование;
- Мастер-классы для детей и родителей «Игротека»;
- Психологические семинары и тренинги;
- Художественные занятия для детей от 2 до 17 лет, взрослых;
- Контактные данные Организации, в виде электронного адреса сайта, электронной почты, номеров телефона и факса:  
г. Барнаул, ул. Юрина 204 В, «Краевой дворец молодежи», оф. 8.  
т. 8-913-248-3545 Наталья Югонсон, 8-909-501-4730 Ольга Крупенко.  
Сайт: <http://barnaul.aistday.ru/>  
Почта: [usinovi22@mail.ru](mailto:usinovi22@mail.ru)  
Мы в ВК: <http://vk.com/den.aista.barnaul>  
Мы в ФБ: <https://www.facebook.com/groups/den.aista.barnaul/>

- 5.2. Вышеуказанная информация доводится до клиентов следующими способами:
- 5.2.1. Путем размещения вывески на входе в помещение (здание) Организации с указанием следующей обязательной информации:
- Название Организации;
  - График работы Организации;
  - Выходные дни.
- 5.2.2. Путем размещения специального информационного стенда в помещении, где оказываются консультационные услуги, с указанием следующей обязательной информации:
- Резюме специалистов;
  - График работы специалистов;
  - Перечень услуг с указанием их стоимости;
  - Контактные данные;
  - Порядок предоставления жалоб и предложений.
- 5.2.3. Путем выпуска и предоставления клиентам специальных буклетов и информационных листов, с указанием следующей обязательной информации:
- Наименование организации;
  - Адрес;
  - График работы;
  - Перечень услуг;
  - Информация об опыте работы организации.
- 5.2.4. Путем размещения рекламной информации и различных публикаций в СМИ;
- 5.2.5. Путем выдачи клиентам визиток специалистов.
- 5.3. Ответственность за подготовку информации и ее размещение несет Специалист по связям с общественностью.

## VI. ЗАОЧНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

- 6.1. Заочное консультирование осуществляется при обращении клиентов в Организацию через телефон или путем обращения по электронной почте.
- 6.2. Ответственность по проведению заочного консультирования осуществляет Специалист по работе с клиентами, который назначается из числа действующих работников Распоряжением Президента организации.
- 6.3. Заочное консультирование по телефону осуществляется в следующем порядке:
- а) Сразу после снятия телефонной трубки при входящем телефонном звонке, специалист должен:

- Поздороваться;
  - Представиться, путем произнесения названия Организации, своей должности, затем имени и фамилии;
  - Уточнить как можно обращаться к клиенту;
  - Узнать цель звонка;
- б) В случае, если выясниться, что цель звонка не соответствует деятельности организации, специалист должен дополнительно уточнить у звонившего возможность оказания ему помощи, путем предоставления ему дополнительной информации или направления его в другие организации.
- в) В случае, если цель звонка соответствует деятельности Организации, специалист должен задать звонившему вопросы в соответствии с *Журналом заочного консультирования*.
- г) По окончании звонка, Специалист должен зафиксировать в *Журнале заочного консультирования* время звонка с точностью до минуты.
- 6.4. Время одной заочной консультации по телефону не должно превышать 20 минут.
- 6.5. Заочное консультирование по интернету осуществляется в следующем порядке:
- а) При поступлении на электронный адрес Организации письма с просьбой предоставить информацию, данное письмо должно быть распечатано специалистом и передано тому сотруднику Организации, который может предоставить необходимые сведения.
  - б) Сотрудник, получив данное письмо, должен подготовить необходимые сведения и передать их специалисту по работе с клиентами.
  - в) Специалист по работе с клиентами должен отправить подготовленную информацию клиенту. При том, в конце письма необходимо обязательно задать клиенту вопросы об удовлетворении им полученных услуг.

## VII. ВСТРЕЧА КЛИЕНТОВ И ВЫЯВЛЕНИЕ ИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

- 7.1. Встреча клиентов осуществляется специалистами Организации, назначаемыми распоряжением Президента организации.
- 7.2. Встреча каждого клиента должна осуществляться в следующем порядке:
- а) Сотрудник должен представиться, аналогично порядку представления, описанному в абзаце а) пункта 6.3. настоящего Стандарта;
  - б) Далее сотрудник должен выяснить цель обращения клиента, а также уточнить у него, не записывался ли он на прием на этапе заочного консультирования;
  - в) На основании обращения клиента предложить ему базовый сервис: снять верхнюю одежду, присесть, а также предложить ему напитки.
  - г) Далее необходимо выяснить основные проблемы клиента, которые его привели в Организацию;
  - д) На основании выявленных проблем необходимо информировать его об условиях оказания услуг конкретными специалистами.

В случае необходимости предоставить клиенту необходимую информацию в письменном виде (или в виде рекламных и информационных буклетов или листов, журналов);

- е) Необходимо определить, достаточно ли будет клиенту разовой консультации или ему необходимо предоставление долгосрочного обслуживания;
- ж) Далее необходимо направить клиента к соответствующему специалисту (консультанту). При этом необходимо уточнить – необходима срочная консультация или есть возможность оказать ее позднее. В случае срочного оказания



- консультации, необходимо уточнить у самого консультанта график его приема и его возможность принять клиента. В случае невозможного срочного приема консультантом, необходимо рекомендовать клиенту удобное для него время для консультирования.
- з) В случае согласия клиента на услуги, необходимо получить у него разрешение на сбор его личной информации и ее обработку, путем предоставления подписи клиента на специальном бланке.
  - и) Далее необходимо зафиксировать в журнале посещений следующую информацию: дата посещения, ФИО клиента, цель обращения клиента, контактные данные клиента, результат.
  - к) Перед завершением встречи необходимо:
    - Передать клиенту визитку организации;
    - Заполнить необходимые документы.
  - л) После завершения встречи, необходимо все данные передать непосредственному консультанту (специалисту), который и будет оказывать консультационные услуги данному клиенту.
- 7.3. В случае, если клиент записывался на консультацию заранее, то встречающий его специалист может не осуществлять действия, указанные в абзацах г), д), е) пункта 7.2. настоящего Стандарта.
- 7.4. Время проведения беседы с клиентов при его встрече не должно превышать 60 минут на одного человека.

## **VIII. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ**

- 8.1. Консультирование осуществляется при обращении клиентов в Организацию.
- 8.2. Ответственность по проведению консультирования осуществляет Специалист по работе с клиентами, который назначается из числа действующих работников Распоряжением Президента организации.
- 8.3. Консультирование осуществляется в следующем порядке:
- 8.4. Сразу после прихода клиента, консультант должен:
- Поздороваться;
  - Представиться, путем произнесения, своей должности, затем имени и фамилии;
  - Уточнить как можно обращаться к клиенту;
  - Уточнить тему, вопросы консультации;
  - Предложить клиенту снять верхнюю одежду и поместить ее на вешалке;
  - Сделать соответствующую запись в Журнале консультирования;
  - Предупредить клиента о времени консультации.
- 8.5. Время одной консультации не должно превышать 40 минут.
- 8.6. консультант должен подготовить и предоставить клиенту информацию в соответствии с темой консультации.
- 8.7. В конце консультации специалист должен:
- уточнить, достаточно ли клиенту разовой консультации или ему необходима повторная консультация или долгосрочное обслуживание/сопровождение;
  - Проводить клиента к специалисту администратору;
  - предложить сделать запись в журнале или заполнить анкеты обратной связи;
  - попрощаться с клиентов.

## **IX. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

- 9.1. По итогам каждой консультации, консультант должен попросить клиента предос-

тавить свои замечания или предложения.

- 9.2. Предоставление данной информации может осуществляться в следующих видах:
- Путем заполнения клиентом специальной анкеты обратной связи Организации;
  - Путем записи в Журнале отзывов;
  - Путем оставления записи на сайте Организации;
  - В устной форме.
- 9.3. В случае предоставления обратной связи в устной форме, консультант должен самостоятельно занести все полученные данные в анкету обратной связи и сделать на ней пометку: «записано со слов клиента».

## X. ФОРМЫ ЗАПИСЕЙ

15.1. Основной перечень записей приведен *в таблице № 1*

15.2. Формы записей приведены в настоящем Стандарте.

*Таблица № 1.*

### Перечень форм записей

| №  | Наименование записи     | Исполнитель | Форма записи   | Место хранения | Срок хранения |
|----|-------------------------|-------------|----------------|----------------|---------------|
| 1. | Журнал консультирования | Консультант | Бумажная форма | Консультант    | 3 года        |
| 2. | Журнал отзывов          | Специалист  | Бумажная форма | Специалист     | 3 года        |
| 3. |                         |             |                |                |               |
| 4. |                         |             |                |                |               |
| 5. |                         |             |                |                |               |





