

УТВЕРЖДАЮ
Президент
АКОО «Вместе против рака»
_____ Л.И.Иванова
« ___ » _____ 20__ г.

СТАНДАРТ
ОРГАНИЗАЦИЯ И ОКАЗАНИЕ
СОЦИАЛЬНО-БЫТОВЫХ
УСЛУГ

АКОО «Вместе против рака»

Вводится в действие с « ___ » _____ 20__ года



СОДЕРЖАНИЕ:

- I Цели и область применения
- II Определения и сокращения
- III Общие положения
- IV Прием обращения
- V Оказание услуги специалистом
- VI Требование безопасности
- VII Обратная связь
- VIII 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 социально-бытовых услуг клиентам.
- 1.2. К основным задачам настоящего Стандарта относится:
- установление конкретных требований к организации и подготовки оказания социально-бытовых услуг;
 - установление конкретных требований к лицам, оказывающим социально-бытовые услуги;
 - описание порядка оказания социально-бытовых услуг;
 - установление унифицированных форм записей и документов;
 - определение порядка взаимодействия персонала при оказании социально-бытовых услуг.
- 1.3. Действие данного Стандарта распространяется на все процессы и процедуры, связанные с оказанием социально-бытовых услуг.
- 1.4. Применение положений настоящего Стандарт обязательно к исполнению всеми сотрудниками Организации.
- 1.5. Ответственность за организацию и контроль оказания консультационной услуги несет Руководитель Организации.

II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

- 2.1. В настоящем Стандарте применяются следующие основные понятия:

<i>Термин</i>	Определение

- 2.2. В настоящем Положении применяются следующие основные сокращения:

<i>Организация</i>	Название организации
<i>ДИ</i>	Должностные инструкции
<i>СМИ</i>	Средства массовой информации и Интернет
<i>НПА</i>	Нормативные и законодательные акты
<i>НТД</i>	Нормативно – техническая документацией
<i>РД</i>	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. При любом общении с клиентами, каждый сотрудник Организации обязан быть вежливым, обращаться к клиентам только в уважительной форме.
- 3.2. **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.
- 3.3. Каждый специалист, работающий с клиентами, должен соответствовать следующим основным требованиям:
- Опрятный внешний вид, чистая одежда;
 - Отсутствие яркой косметики на лице для женщин, и отсутствие следов небритости для мужчин;
 - Специалисты должны иметь бейджик с указанием названия организации, должности и ФИО;

IV. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЯ

- 4.1 Прием обращения клиентов в Организацию осуществляется через телефон, по электронной почте;
- 4.2 Прием обращения осуществляет Специалист по работе с клиентами, который назначается из числа действующих работников Распоряжением Руководителя организации.
- 4.3 Обращение 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 приема обращения граждан**.
 - г) По окончании звонка, Специалист должен зафиксировать в **Журнале приема обращения граждан** время звонка с точностью до минуты.
- 4.4 Время приема обращения по телефону не должно превышать 10 минут.
- 4.5 Прием обращения по интернету осуществляется в следующем порядке:
- а) При поступлении на электронный адрес Организации письма с просьбой оказать услугу по социально-бытовому обслуживанию, данное письмо должно быть распечатано специалистом и передано Специалисту по работе с клиентами.
 - б) Специалист по работе с клиентами, получив данное письмо, должен зарегистрировать его в **Журнале приема обращения граждан**.

V. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ СПЕЦИАЛИСТОМ

- 5.1 Специалист по оказанию социально-бытовых услуг, назначенным распоряжением Руководителя, получив заявку на оказание услуги должен:
- а) Связаться с клиентом по телефону;
 - б) Уточнить время и место оказания услуги;
 - в) Уточнить в какой именно услуге нуждается клиент.
- 5.2 По прибытию на место в назначенное время специалист должен:
- Поздороваться;
 - Представиться, путем произнесения названия организации, должности, имени и фамилии, предъявить удостоверение;
 - Заполнить заявление на выполнение услуги;
 - Осмотреть объект, требующий ремонта (замены);
 - Произвести ремонт (замену) объекта;
- 5.3 После оказания услуги допускаются:
- дефекты, выявленные до проведения ремонта (замены) объекта;
 - проявившиеся скрытые дефекты, возникшие в результате нарушения технологии изготовления предметов, строительства и ремонта помещения, а также нарушения правил эксплуатации и использования

VI. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

- 6.1 При оказании услуги (внутренние и внешние работы) должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья и сохранность имущества потребителя услуг;
- 6.2 Оказание услуг должно быть организовано в период времени, не создающий неудобств для жизни и труда потребителей;
- 6.3 При эксплуатации электрооборудования должны быть соблюдены меры электробезопасности;

VII. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- 9.1. По итогам выполнения каждой услуги, специалист должен попросить клиента предоставить 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 Книгу жалоб и предложений;
 - 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»**.

VIII. 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 заочного консультирования	Консультант	Бумажная форма	Консультант	5 лет
2.					
3.					
4.					
5.					

**Журнал
заочного консультирования клиентов**

(название организации)

№ п/п	ФИО звонившего	От кого узнали	Вопрос (проблема) звонившего	Предложенное решение	Срок исполнения	Контактные данные клиента	Обратная связь	Дата звонка	Продолжительность консультации	Социальный статус звонившего

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1

Требования к оборудованию консультационного помещения

