

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Правления
АКОО «Доброе сердце»

_____ Л.В. Новикова
« ___ » _____ 20__ г.

СТАНДАРТ

ОРГАНИЗАЦИЯ И ОКАЗАНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

АКОО опекунов детей-сирот и детей, оставшихся без
попечения родителей **«Доброе сердце»**

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 консультационных услуг клиентам.
- 1.2. К основным задачам настоящего Стандарта относятся:
- установление конкретных требований к организации и подготовки оказания консультационных услуг услуг;
 - установление конкретных требований к лицам, оказывающимся консультационных услуг ;
 - описание порядка оказания консультационных услуг;
 - 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 консультативных услуг несет Руководитель Организации.

II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1. В настоящем Стандарте применяются следующие основные понятия:

<i>Клиент</i>	<i>Лицо, пользующееся услугами</i>

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, рассказывать о своих проблемах, отзываться негативно об организации и ее руководителе;

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. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГАХ

5.1. Каждый клиент Организации должен иметь возможность ознакомиться со следующей информацией:

- Название Организации;
- Адрес предоставления услуг;
- Период предоставления услуг;
- Перечень консультантов и специалистов Организации с указанием их квалификации;
- Перечень оказываемых услуг с указанием их стоимости;
- Контактные данные Организации, в виде электронного адреса сайта, электронной почты, номеров телефона и факса.

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 специалистов;
- 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.

V. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЯ

4.1 Прием обращения клиентов в Организацию осуществляется через телефон, по электронной почте, при личном присутствии;

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*.

4.6 Личное обращение осуществляется в следующем порядке:

- а) При обращении клиента лично специалист по работе с клиентами должен:
 - Поздороваться;
 - Представиться, путем произнесения своей должности, затем имени и фамилии;
 - Уточнить, как можно обращаться к клиенту;
 - Узнать цель обращения;
- 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 беседы Специалист должен зафиксировать обращение в *Журнале приема обращения граждан.*

VI. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ СПЕЦИАЛИСТОМ

- 5.1 Специалист по оказанию консультативных 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

VII. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

- 6.1 При оказании услуги 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;

VIII. 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».*

IX. 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

