

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

СТАНДАРТ
ОРГАНИЗАЦИЯ И ОКАЗАНИЕ
КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ
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 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 относятся:
- 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 |
|---------------|-------------|
| | |
| | |

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. Оказание консультационных услуг клиентам осуществляется в ходе предоставления следующих видов услуг:
- психологических;
 - 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;
 - Отсутствие яркой косметики на лице для женщин, и отсутствие следов небритости для мужчин;
 - Консультанты должны иметь на своем столе надпись с указанием должности и ФИО или бейджик с теми же данными;

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;
 - Орг.техника в виде multifunctional устройства позволяющего осуществлять сканирование, копирование и распечатку бумажных документов;
 - Необходимые канцелярские принадлежности;
 - Рабочий компьютер.
- 4.4. Место расположения клиента должно содержать:
- не менее 2-х стульев, позволяющих располагаться клиентам лицом к консультант;
 - 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 9 кв.м.
- 4.7. Рядом с помещением для оказания консультационных услуг должны располагаться:
- Регистратура;

- Санитарный узел;
 - Гардеробная для верхней одежды.
- 4.8. В помещении должны в обязательном порядке поддерживаться необходимые температурный, световой и шумовой режимы, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
- 4.9. Для оказания услуг, необходимо наличие отдельного специализированного помещения, оборудованного согласно требованиям, изложенным в *Приложении № 1*.

V. 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.

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 Руководителя 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 выяснится, 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

1.1. Встреча клиентов осуществляется специалистами Организации, назначаемыми распоряжением Руководителя.

1.2. 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 предложит 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);

- 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.
- 1.3. 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.
- 1.4. Время проведения беседы с клиентами при его встрече не должно превышать 30 минут на одного человека.

VIII. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ

Правовое консультирование.

- 8.1 Правовое консультирование граждан осуществляется посредством оказания конкретному гражданину, обратившемуся за бесплатной правовой помощью, правовой консультации по вопросам:
- Осуществления его прав, свобод и обязанностей;
 - Защиты его нарушенных прав, свобод и законных интересов в конкретных ситуациях;
 - Компетенции государственных органов, обеспечивающих защиту прав, свобод и законных интересов
 - Компетенции органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.
 - Составления документов правового характера.
 - Правовое консультирование граждан осуществляется в устной и письменной формах (без совершения юридически значимых действий и осуществления представительства граждан).
- 8.2 В письменной форме гражданам предоставляются следующие консультации:
- Консультации, справки и разъяснения по существу вопроса;
 - Правовые рекомендации по компетентности органа осуществляющего решение вопроса и порядку обращения в соответствующий орган
 - Составление заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера;

IX. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

9.1. По итогам каждой консультации, консультант 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».

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 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

