

ФОНД СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Государственное учреждение – Тюменское региональное отделение
Фонда социального страхования Российской Федерации

П Р И К А З

9 февраля 2017 г.

№ 37

г. Тюмень

Об утверждении Стандартов обслуживания заявителей в Государственном учреждении – Тюменском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации

Для повышения эффективности и качества обслуживания заявителей, повышения доверия заявителей к Государственному учреждению – Тюменскому региональному отделению Фонда социального страхования Российской Федерации, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Стандарты обслуживания заявителей в Государственном учреждении – Тюменском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации (Приложение).

2. Отделу организационно-кадровой работы (А.В. Демченко) ознакомить сотрудников регионального отделения и филиалов со Стандартами обслуживания заявителей в Государственном учреждении – Тюменском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации.

3. Возложить на руководителей структурных подразделений и директоров филиалов ответственность за исполнение Стандартов обслуживания заявителей в Государственном учреждении – Тюменском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации их подчиненными.

Исполняющий обязанности управляющего



С.Д. Чистякова – С.Д. Чистякова

А.В. Демченко
08.02.2017 г.

С.В. Спирядонова
08.02.17

С.В. Спирядонова
« 08 » 02 20 17 г.

Приложение

к приказу Государственного
учреждения – Тюменского
регионального отделения
Фонда социального страхования
Российской Федерации

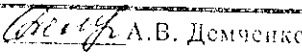
от 09.02.2017 № 37

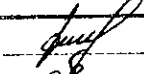
**Стандарты обслуживания заявителей в Государственном учреждении –
Тюменском региональном отделении Фонда социального страхования
Российской Федерации**

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей в Государственном учреждении – Тюменском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации устанавливает основные принципы работы с заявителями, этические нормы, правила служебного поведения и требования к работникам регионального отделения, должностные обязанности которых предполагают личное взаимодействие с заявителями при их обращении в региональное отделение в том числе по вопросам получения государственных услуг по:

по назначению и выплате пособия по беременности и родам в случае прекращения деятельности страхователем на день обращения застрахованного лица за пособием по беременности и родам либо в случае невозможности его выплаты страхователем в связи с недостаточностью денежных средств на его счете в кредитной организации и применением очередности списания денежных средств со счета, предусмотренной гражданским кодексом российской федерации, либо в случае отсутствия возможности установления местонахождения страхователя и его имущества, на которое может быть обращено взыскание, при наличии вступившего в законную силу решения суда об установлении факта невыплаты таким страхователем пособия по беременности и родам застрахованному лицу,


А.В. Демченко
« 08 » 02 20 17 г.


Спирidonова С.В.
« 08 » 02 20 17 г.

по назначению и выплате застрахованным лицам пособия по временной нетрудоспособности в случае прекращения деятельности страхователем на день обращения застрахованного лица за пособием по временной нетрудоспособности либо в случае отсутствия возможности его выплаты страхователем в связи с недостаточностью денежных средств на его счетах в кредитных организациях и применением очередности списания денежных средств со счета, предусмотренной гражданским кодексом российской федерации, либо в случае отсутствия возможности установления местонахождения страхователя и его имущества, на которое может быть обращено взыскание, при наличии вступившего в законную силу решения суда об установлении факта невыплаты таким страхователем пособия по временной нетрудоспособности застрахованному лицу,

по назначению и выплате застрахованным лицам ежемесячного пособия по уходу за ребенком в случае прекращения деятельности страхователем на день обращения застрахованного лица за ежемесячным пособием по уходу за ребенком либо в случае отсутствия возможности его выплаты страхователем в связи с недостаточностью денежных средств на его счетах в кредитных организациях и применением очередности списания денежных средств со счета, предусмотренной гражданским кодексом российской федерации, либо в случае отсутствия возможности установления местонахождения страхователя и его имущества, на которое может быть обращено взыскание, при наличии вступившего в законную силу решения суда об установлении факта невыплаты таким страхователем ежемесячного пособия по уходу за ребенком застрахованному лицу,

по назначению обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде единовременной и (или) ежемесячной страховых выплат застрахованному либо лицам, имеющим право на получение страховых выплат в случае его смерти,

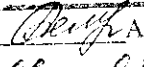
А.В. Демченко
А.В. Демченко
« 08 » 02 20 17 г.

по назначению обеспечения по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в виде оплаты дополнительных расходов, связанных с медицинской, социальной и профессиональной реабилитацией застрахованного при наличии прямых последствий страхового случая.

1.2. Стандарт обслуживания заявителей в Государственном учреждении – Тюменском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации направлен на повышение эффективности и качества их обслуживания, повышение доверия заявителей к Государственному учреждению – Тюменскому региональному отделению Фонда социального страхования Российской Федерации.

1.3. Стандарт обслуживания заявителей в Государственном учреждении – Тюменском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации является обязательным для всех работников Государственного учреждения – Тюменского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации и его филиалов, занятых обслуживанием заявителей, предполагающим личное взаимодействие с заявителями при их обращении в Государственное учреждение – Тюменское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации.

1.4. На период временного отсутствия работника Государственного учреждения – Тюменского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации, должностные обязанности которого предполагают личное взаимодействие с заявителями при их обращении в Государственное учреждение – Тюменское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации, его обязанности в порядке взаимозаменяемости исполняет другой работник Государственного учреждения – Тюменского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации.


А.В. Демченко
« 08 » 02 20 17

1.5. Все работники, занятые обслуживанием заявителей, предполагающим личное взаимодействие с заявителями при их обращении в Государственное учреждение – Тюменское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации, несут персональную ответственность за соблюдение Стандарта обслуживания заявителей в Государственном учреждении – Тюменском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации.

2. Понятия и сокращения, используемые в стандарте обслуживания заявителей в региональном отделении

Региональное отделение - Государственное учреждение – Тюменское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации.

Стандарт – стандарт обслуживания заявителей в Государственном учреждении – Тюменском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации.

Работник регионального отделения – работник Государственного учреждения – Тюменского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации, в том числе уполномоченный, должностные обязанности которого предполагают личное взаимодействие с заявителями при их обращении в региональное отделение.

Заявитель – гражданин, обратившийся в региональное отделение.

Непосредственный руководитель – руководитель, которому Работник регионального отделения прямо подчинен по службе, в том числе временно.

Услуга – государственная услуга, информирование и консультирование заявителя по вопросам деятельности регионального отделения, рассмотрение обращений.

Государственная услуга – услуга, предоставляемая региональным отделением, по реализации функций Фонда социального страхования Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в

пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Сопутствующие услуги – государственные услуги, которые предоставляются по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий иными органами, предоставляющими государственные услуги.

Обслуживание заявителя – действия работника регионального отделения по предоставлению государственной услуги, а также действия, направленные на удовлетворение просьбы, запроса, обращения заявителя в пределах полномочий регионального отделения, возникших в связи с личным посещением заявителем регионального отделения.

Администратор офиса – работник регионального отделения, на которого в соответствии с трудовыми функциями возложена обязанность организации приема посетителей.

Антиобщественное поведение – не влекущие за собой административную или уголовную ответственность действия физического лица, нарушающие общепринятые нормы поведения и морали, права и законные интересы других лиц (пункт 6 части 1 статьи 2 Федерального закона от 23.06.2016 N 182-ФЗ «Об основах системы профилактики правонарушений в Российской Федерации»).

Зона ожидания – место, предназначенное для ожидания очереди.

3. Принципы обслуживания заявителей

3.1. Добросовестность и высокий профессионализм – основа эффективной и качественной работы.

Заявители полагают, что работники регионального отделения знают свое дело, внимательно и аккуратно работают с документами, с удовольствием оказывают помощь и консультируют заявителей.

А.В. Демченко
08.03.2014 г.

Заявители ожидают, что Работники регионального отделения предоставляют информацию, которая поможет им принять необходимые решения.

Вся информация, доводимая до заявителей, излагается Работниками регионального отделения просто и понятно, что исключает возможность ошибочного или двоякого понимания заявителем.

Работники регионального отделения постоянно работают над собой, совершенствуют свои знания и навыки, повышают свой профессионализм.

3.2. Вежливое и уважительное отношение к каждому заявителю, внимание и готовность помочь.

Заявители хотят быть выслушанными и понятыми, хотят внимания к себе и своим проблемам.

Заявители всегда хотят видеть, что к ним относятся с заботой и уважением.

Следует относиться к заявителям так, как мы хотели бы, чтобы относились к нам.

3.3. Приветливость.

Региональное отделение встречает заявителей комфортом, опрятностью и чистотой.

Заявители – всегда желанные посетители, и региональное отделение соответствует их ожиданиям – их принимают с улыбкой и хорошим настроением, дружелюбно и приветливо.

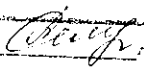
3.4. Своевременное обслуживание.

Заявителям не нужны необоснованные задержки.

Региональное отделение экономит время заявителей, эффективно удовлетворяя их запросы.

Обслуживая заявителя Работник регионального отделения стремится выполнить свою работу как можно быстрее.

Обслуживая заявителя Работник регионального отделения стремится не превысить время ожидания свыше 15 минут.


А.В. Демченко
20.11.17 г.

Обслуживание осуществляется до последнего заявителя, то есть, если заявитель за 1 минуту до окончания рабочего времени, установленного в региональном отделении, обратился к Работнику регионального отделения, Работник регионального отделения обязан его обслужить как в обычные дни, так и в отчетный период.

3.5. Личная ответственность за качество работы.

Каждый заявитель рассчитывает на высокое качество и культуру обслуживания.

Работник регионального отделения всегда по окончании обслуживания заявителя предлагает оценить свою работу либо оценить качество предоставленной ему государственной услуги на специализированном сайте «Ваш контроль» в сети Интернет, а также в личном кабинете Единого портала государственных и муниципальных услуг.

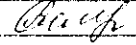
4. Общие требования к Работникам регионального отделения и правила качественного обслуживания заявителей

4.1. Работник регионального отделения должен стремиться лучшим образом, быстро и в полном объеме удовлетворить потребности заявителей, обратившихся за услугой.

4.2. Работник регионального отделения должен прибыть на рабочее место за 10 минут до начала работы, убедиться в том, что рабочее место полностью готово к работе, в том числе включены компьютер и оргтехника, функционируют все автоматизированные информационные системы, необходимые для работы.

4.3. При обращении заявителя в региональное отделение Работник регионального отделения должен поприветствовать его словами «Здравствуйте» или «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», представиться, называя свою фамилию, имя и должность.

4.4. Работник регионального отделения должен одинаково доброжелательно и вежливо относиться к заявителям и оказывать им

 А.В. Демченко
« 08 » 08 20 17 г.

внимание в независимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса.

4.5. Для Работника регионального отделения недопустимы:

невнимание к заявителю и нежелание понять, что ему действительно нужно,

высокомерное отношение к заявителю,

собственная некомпетентность.

4.6. Работник регионального отделения обязан соблюдать правила служебного поведения: нормы служебной и профессиональной этики и избегать конфликтных ситуаций.

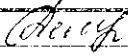
4.7. Работник регионального отделения обязан воздерживаться от поведения, которое могло бы быть истолковано как согласие или предложение получения вознаграждения (подарка) за исполнение своих трудовых функций либо вызвать сомнение в добросовестном исполнении его трудовых обязанностей.

4.8. Работник регионального отделения обязан исключить публичное выражение позиции регионального отделения за исключением случаев, прямо предписанных нормативными актами, а также консультирование заявителей регионального отделения вне рабочего пространства и вопреки порядку, установленному нормами делопроизводства (например, в социальных сетях).

4.9. Работник регионального отделения обязан уважать личное достоинство и не позволять себе яркой эмоциональной оценки действия других.

4.10. Работник регионального отделения обязан воздерживаться от публичных высказываний, суждений, оценок в отношении деятельности регионального отделения и его руководства.

4.11. Работник регионального отделения должен обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известно его имя (имя и отчество), то использовать его в качестве обращения.

 А.В. Демченко
« 08 » 08. 20 17 г.

4.12. Перед началом работы с заявителем Работник регионального отделения выясняет и (или) уточняет его потребности.

4.13. Работник регионального отделения должен внимательно, не перебивая, выслушать заявителя.

4.14. На основе выявленных потребностей Работник регионального отделения осуществляет обслуживание заявителя (предоставляет услугу, информирует и консультирует).

4.15. Работник регионального отделения выясняет у заявителя, какими материалами и документами он располагает.

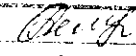
4.16. Работник регионального отделения должен изучить представленные документы и материалы после выслушивания вопроса заявителя, но не во время разговора.

4.17. После сбора предварительных данных по обращению заявителя Работник регионального отделения информирует его о примерном времени, которое потребуется для обработки его обращения.

4.18. Работник регионального отделения сверяет имеющиеся у заявителя материалы и документы с перечнем необходимых документов.

4.19. Если заявителю необходимо расписаться, например, в заявлении, Работник регионального отделения предлагает ему ознакомиться с документом и убедиться в том, что всё заполнено правильно, предоставляет ему ручку и указывает, в каком именно месте заявитель должен поставить свою подпись.

4.20. В случае, если осуществление действий для обработки обращения заявителя по какой-либо причине невозможно (например, отсутствие у заявителя необходимых документов и т.д.), Работник регионального отделения корректно и четко разъясняет заявителю причину, по которой невозможно рассмотреть его обращение, оказать услугу или выполнить иную его просьбу в настоящее время.

 А.В. Демченко
" 08 " 02 20 17 г.

4.21. Разговаривая с заявителем, Работник регионального отделения должен смотреть на него, а не куда-либо в сторону, говорить спокойно, не громко, но так, чтобы заявитель слышал.

4.22. Работнику регионального отделения не стоит стесняться переспросить, если не все понятно из разговора с заявителем, важно – максимально понять его потребности.

4.23. При общении с заявителями необходимо уметь сохранять разумный баланс между профессиональным и доступным языком. Речь не должна быть перегружена специальными терминами.

4.24. Ответы на вопросы заявителя необходимо формулировать четко и лаконично. Если потребуется, то Работник регионального отделения должен спокойно повторить и разъяснить смысл сказанного.

4.25. Не следует употреблять выражения: «Я не знаю», «Мне неизвестно...»; их следует заменять фразами «Разрешите, я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я ...» и т.д.

4.26. Не следует навязывать заявителю свою точку зрения, необходимо как можно реже употреблять выражения типа: «Вы должны...», вместо этого необходимо: «Я могу рекомендовать Вам...».

4.27. Если в ходе общения с заявителем Работником регионального отделения была допущена ошибка, необходимо немедленно признать это и извиниться.

4.28. Если ошибка была допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги: «Прошу извинить за допущенную ошибку» или «Приношу искренние извинения за причиненные Вам неудобства». Не следует перекладывать ответственность. Пример: «Это не моя работа», «Я думал, он сказал...», «Ее сейчас нет», «Этим занимается кто-то другой...». Такие фразы недопустимы.

4.29. Если заявитель говорит раздраженно, Работнику регионального отделения необходимо спокойно выслушать его, проявить интерес к словам и озабоченность его претензиями. Обязательно нужно показать, что ситуация

В.В.Ф. А.В. Демченко
« 08 » 02 20 18

понятна, показать, что вы не только внимательны, слышите его проблемы, но и настроены на их решение.

4.30. Необходимо согласовать с заявителем Ваши действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарите его, что он обратил Ваше внимание на проблему, заверьте, что Вы постараетесь как можно быстрее исправить ситуацию.

4.31. Если время предоставления услуги превышает 15 минут, Работник регионального отделения должен комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии её выполнения.

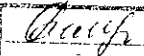
При отсутствии обратной связи по предоставлению услуги заявитель может начать испытывать дискомфорт из-за отсутствия информации и сомневаться в том, что вы действительно занимаетесь его вопросом.

Работник регионального отделения должен постоянно поддерживать визуальный контакт с заявителем, который должен чувствовать, что в процессе оказания услуги Работник регионального отделения помнит о его присутствии (следует поднять на него взгляд, улыбнуться, задать вопрос).

4.32. В случае, когда обслуживание заявителя не может быть завершено до окончания рабочего времени или до перерыва на обед, Работник регионального отделения обязан осуществить все действия по предоставлению услуги или поставить в известность об этом непосредственного руководителя, который должен организовать завершение обслуживания заявителя, в том числе и посредством привлечения другого Работника регионального отделения.

4.33. По завершении предоставления государственной услуги, за которой обратился заявитель, Работнику регионального отделения необходимо проинформировать заявителя о возможности получить другие сопутствующие услуги.

4.34. По завершении предоставления государственной услуги, за которой обратился заявитель (при предоставлении результата услуги) Работник регионального отделения должен проинформировать заявителя о

 А.В. Демченко
" 18 " 02 20 14 г.

возможности принять участие в оценке качества оказания услуг с помощью терминального или иного устройства, расположенного непосредственно в месте предоставления результата услуги (при наличии технических возможностей), либо оценить качество предоставленной ему услуги на специализированном сайте «Ваш контроль» в сети Интернет, а также в личном кабинете Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Работник регионального отделения должен ответить на возникшие вопросы и проинформировать заявителя о преимуществах получения государственных услуг на Едином портале государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru). Примерный сценарий диалога с заявителем о преимуществах получения государственных услуг в электронном виде:

«Рекомендуем Вам зарегистрироваться на Едином портале государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru) и использовать его для получения услуг регионального отделения в электронном виде.

Также, на Едином портале государственных и муниципальных услуг Вы можете воспользоваться услугами в электронном виде и других ведомств. Например, оформить паспорт гражданина Российской Федерации, загранпаспорт, получить и заменить водительское удостоверение, поставить и снять транспортное средство с учета. Также можете быть в курсе Ваших пенсионных накоплений, проверять и оплачивать штрафы ГИБДД с 50 % скидкой и многое другое.

Также рекомендуем скачать мобильное приложение госуслуг, чтобы получать госуслуги прямо с мобильного устройства.

Всю необходимую информацию Вы найдете на Едином портале государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru) в разделе «помощь и поддержка». Пользуйтесь сами, научите родственников и друзей.»

4.35. В случае, если заявителем высказано пожелание о получении государственных услуг на Едином портале государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru) Работник регионального отделения при

Велик А.В. Демченко
« 08 » 02 20 17

наличии Центра подтверждения личности должен создать/подтвердить учетную запись заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг, согласно существующим процедурам.

4.36. По окончании работы с заявителем Работник регионального отделения должен попрощаться с ним и поблагодарить его за обращение в региональное отделение.

5. Требования к Работникам регионального отделения при обслуживании заявителей, находящихся в зоне ожидания

5.1. Администратор офиса при входе заявителя в помещение регионального отделения приветствует заявителя словами: «Здравствуйте», «Добрый день», «Чем могу помочь?», затем:

выясняет цель посещения регионального отделения, предоставляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы, предоставляет необходимые для получения услуги образцы бланков, помогает при необходимости заполнить заявление,

информирует заявителя о преимуществах получения государственных услуг в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг,

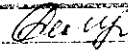
предлагает пройти в зону ожидания (если есть очередь) для ожидания приглашения к конкретному Работнику регионального отделения.

5.2. Осуществляя свои функции в зоне ожидания администратор офиса обязан:

внимательно контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению,

информировать об услугах регионального отделения,

контролировать наличие и состояние информации на стендах и в зале (перечни документов, листовки, объявления, журналы). В зоне ожидания всегда должен находиться запас бланков (форм) заявлений.

 А.В. Демченко
« 08 » Ок. 20 14 г.

5.3. Завершив обслуживание заявителя администратор офиса должен поблагодарить его за обращение в региональное отделение и вежливо попрощаться.

6. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к работникам регионального отделения по обслуживанию отдельных категорий граждан

При обслуживании престарелых граждан и граждан с ограниченными физическими возможностями Работники регионального отделения должны быть предельно собранными и внимательными.

Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, необходимо слушать его внимательно, быть терпеливее, ждать, когда человек сам закончит фразу, не поправлять его и не договаривать за него.

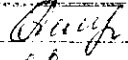
Работнику регионального отделения никогда не следует притворяться, что он понимает заявителя, если на самом деле это не так, лучше переспросить, задать уточняющий вопрос.

6.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

Если у пандуса находится гражданин в инвалидной коляске без сопровождающих, после получения соответствующего сигнала или получения информации любым другим способом, администратор офиса должен незамедлительно выйти помочь ему проехать к месту для получения услуги.

Выяснив потребности заявителя, администратор офиса должен помочь заполнить необходимые заявления, сопроводить до Работника регионального отделения, осуществляющего приём документов.

Завершив обслуживание заявителя в инвалидной коляске, Работник регионального отделения должен пригласить администратора офиса, который обязан сопроводить заявителя до улицы, поблагодарить его за обращение в региональное отделение и попрощаться.

 А.В. Демченко
18.02.2017 г.

Инвалиды-колясочники не часто выбираются из дома, поэтому могут задерживаться в региональном отделении дольше, чем обычные посетители, рассматривая помещение.

6.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

Администратор офиса при обращении в региональное отделение незрячего или слабовидящего заявителя должен:

обозначить, что он обращается именно к нему,
выяснить его потребности и сопроводить к месту для получения услуги,
рассказать заявителю, кто его будет обслуживать, назвав его фамилию, имя, отчество и должность.

Если слабовидящий заявитель просит дать пощупать документ, Работник регионального отделения, оказывая услугу, по возможности должен выполнить эту просьбу.

Незрячие и слабовидящие люди ориентируются на звук и ощущения.

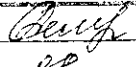
Если Работник регионального отделения замер и тихо стоит, заявитель к нему не обратится, потому что посчитает, что в помещении никого нет.

Завершив обслуживание заявителя (если он без сопровождающего), Работник регионального отделения обязан пригласить администратора офиса, который должен ответить на возникшие вопросы, поблагодарить заявителя за обращение в региональное отделение, сопроводить до выхода из помещения регионального отделения и попрощаться.

6.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

Администратор офиса при обращении в региональное отделение заявителя с нарушением слуха, должен:

обозначить, что он обращается именно к нему,
по возможности выяснить его потребности и сопроводить к специалисту, владеющему языком жестов (если есть) или сразу к месту получения услуги, если такого специалиста нет, и продолжить общение с заявителем при помощи информационной системы для слабослышащих,

 А.В. Демченко
« 08 » 02 20 17 г.

предназначенной для передачи аудиоинформации лицам с нарушенной функцией слуха, если региональное отделение оснащено таким устройством.

Работник регионального отделения, обслуживающий заявителя с нарушением слуха, должен представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и начать обслуживание.

Необходимо убедиться, что заявитель видит Ваше лицо и губы и после этого начинать разговор.

Работник регионального отделения, обслуживающий заявителя с нарушением слуха должен знать следующие правила:

очень важно проявлять терпимость, тактичность и внимание во время общения с не слышащими или слабослышащими людьми,

намереваясь поговорить с человеком с нарушением слуха, можно привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча, руки,

необходимо, чтобы в месте общения с заявителем с нарушением слуха было хорошее освещение, чтобы заявитель мог хорошо Вас видеть,

никогда не следует пытаться говорить заявителю с нарушением слуха прямо в ухо, это может не помочь ему услышать, а только мешает ему следить за выражением лица Работника регионального отделения,

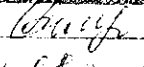
необходимо говорить с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, лучше общаться короткими фразами и в простых выражениях,

если Работник регионального отделения видит, что заявитель его не понимает, необходимо повторить мысль иными словами,

разговаривая через переводчика жестового языка, следует обращаться к заявителю, а не к переводчику,

не следует обращать особого внимания на людей с проблемой слуха во время их общения между собой, это может их обидеть.

Завершив обслуживание заявителя, Работник регионального отделения должен ответить на возникшие вопросы и поблагодарить заявителя за обращение в региональное отделение.

 А.В. Демченко
" 18 " 12 20 17

7. Правила общения Работников регионального отделения с заявителями по телефону

7.1. Впечатления о региональном отделении складывается у заявителей по первому телефонному разговору, поэтому каждый Работник регионального отделения должен уметь грамотно общаться по телефону.

7.2. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа.

7.3. Недопустимо игнорирование телефонных звонков.

7.4. Всегда следует помнить, что в телефонном разговоре усиливаются недостатки речи. Поэтому в разговоре нужно следить за произношением чисел, имен собственных, согласных букв. Плохо воспринимаемые на слух слова, названия, фамилии целесообразно произносить по слогам или если это требуется даже по буквам.

7.5. Работник регионального отделения должен разговаривать по телефону так, чтобы позвонивший чувствовал заинтересованность, внимательность и вежливость.

7.6. При разговоре необходимо:

говорить кратко, конкретно и по существу. Телефонные переговоры должны вестись громким, четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной, необходимо соблюдать размеренный темп, использовать паузы, чтобы позвонивший хорошо Вас слышал и понимал,

если Работник регионального отделения не уверен, что правильно расслышал что-либо, во избежание недопонимания, следует переспросить,

необходимо избегать разговоров на «посторонние» темы,

в ходе разговора рекомендуется избегать фраз: «Я не знаю», «Это невозможно сделать», «Вы должны...», «Нет».

7.7. Отвечая на звонок Работник регионального отделения обязан:

поздороваться, назвать своё региональное отделение, свою фамилию, имя, отчество, должность,

А.В. Демченко
А.В. Демченко
« 08 » 02 20 17

попросить представиться позвонившего и затем спросить по какому вопросу он обращается, используя фразы «Представьтесь, пожалуйста», «Как я могу к Вам обращаться», «Чем я могу Вам помочь?» и т.п.,

7.8. Если Работник регионального отделения точно знает ответ, он информирует позвонившего по существу обращения.

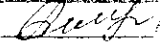
7.9. В случае, если Работник регионального отделения, ответивший на звонок, не может сам ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу, он предлагает позвонившему оставить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которых Работник регионального отделения должен найти ответы на поставленные вопросы.

Если заявитель, обратившийся по телефону, оставил свой номер телефона, Работник регионального отделения, разговаривавший с ним, обязан в течение не более 30 минут перезвонить и предоставить информацию по существу обращения.

7.10. В случае, если заявитель настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, а Работник регионального отделения, ответивший на звонок, затрудняется дать исчерпывающий ответ, он переключает разговор на вышестоящего по должности работника регионального отделения.

7.11. В случае, если вышестоящий по должности Работник регионального отделения, на которого переведен звонок, либо Работник регионального отделения, у которого звонит телефон, обслуживает заявителя, он, извинившись перед присутствующим, отвечает на телефонный звонок и попросив оставаться собеседника на линии, переводит его на свободного Работника регионального отделения или, если все заняты, на непосредственного руководителя.

7.12. В случае, если позвонивший обратился по вопросам, не связанным с деятельностью регионального отделения, Работник регионального отделения должен спокойно и вежливо сказать, что эти вопросы не находятся

 А.В. Демченко
« 28 » 02 20 17 г.

в компетенции регионального отделения и постараться дать рекомендации, куда позвонившему необходимо обратиться и по возможности представить контактные данные (адрес, телефоны, иные реквизиты).

Необходимо четко и разборчиво сообщить нужный номер телефона и уточнить: «Вы успели записать?». Получив отрицательный ответ спокойно повторите информацию. Получив утвердительный ответ, уточните остались ли еще какие-либо вопросы по компетенции регионального отделения и при их отсутствии благодарите за звонок и прощаетесь с заявителем.

7.13. В телефонных разговорах следует придерживаться правила, что время разговора не должно превышать 5-7 минут.

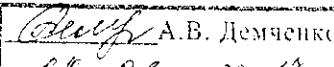
7.14. Если в ходе разговора с заявителем у Вас возникла необходимость поиска в базе данных нужной информации сообщите обратившемуся:

в случае кратковременного поиска: «Пожалуйста, подождите, я уточню это для Вас», не отключая его от линии;

в случае длительного поиска: «Если Вам не трудно, перезвоните через 10 (20, 30 ...) минут» либо по желанию обратившегося выберите удобное для него время для обратного звонка.

7.15. Если позвонивший ведет беседу на отвлеченную тему, существа имеющегося у него вопроса не раскрывает, примерно через 30 секунд после начала разговора в вежливой форме остановите его и спросите: «Извините, могли бы Вы сформулировать Ваш вопрос?». Для получения дополнительной информации необходимо использовать вопросы, начинающиеся со слов: «Что», «Когда», «Где», «Кто», «Как», но стараться избегать слова «Почему», так как оно содержит оттенок недоверия.

Если позвонивший не реагирует на слова Работника регионального отделения, то необходимо вновь спокойно и вежливо прервать его: «Простите, наша линия перегружена, не могут дозвониться другие граждане. Пожалуйста, постарайтесь сформулировать Ваши вопросы, и перезвоните позже. Спасибо, до свидания». Только после этого отключиться от линии.


А.В. Демченко
« 18 » 08 20 17 г.

7.16. В случае, если позвонивший в разговоре допускает выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, в том числе в нецензурной форме, провоцирует на конфликт, Работник регионального отделения в спокойной форме должен сказать:

«Я думаю, что нам лучше на время прерваться. Пожалуйста, постарайтесь сформулировать Ваши вопросы, и перезвоните позже. Спасибо, до свидания». После этого можно отключиться от линии.

7.17. Если позвонивший говорит раздраженно, необходимо выслушать его спокойно, проявить интерес к словам и озабоченность его претензиями, задать вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы и предложить одно или несколько решений проблемы.

7.18. Если в ходе разговора была допущена или выявлена ошибка, Работник регионального отделения должен немедленно признать это и извиниться.

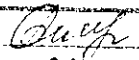
Если ошибка была допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги («Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причиненные Вам неудобства»).

Затем согласовать с заявителем действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить его за то, что он обратил внимание на проблему, заверить, ситуация будет как можно быстрее исправлена.

7.19. Особое внимание необходимо уделять при работе с заявителями, находящимися в экстренной стрессовой ситуации.

Если заявитель, обратившийся по телефону или лично, находится в стрессовой ситуации, например, после гибели близкого человека и т.п. он может пребывать в шоковом состоянии или последующем за ним состоянии горя.

Основные проявления шокового состояния – оцепенение, внешнее спокойствие, возможна истерика, невозможность «слышать» других, воспринимать внешнюю информацию.

 А.Б. Демченко
« 05 » 02 20 17 г.

Состояние горя характеризуется длительными разговорами о произошедшем, описыванием малейших подробностей и обстоятельств.

Самое главное в подобной ситуации – окружить человека ненавязчивой заботой, оказать максимальное содействие в решении вопроса.

Никогда не говорите человеку в такой ситуации «Пора забыть», «Хватит горевать», «Перестаньте думать об этом» - это чревато эмоциональным срывом.

При проведении личного приема необходимо ориентироваться на текущие желания заявителя, необходимо создать максимально комфортные условия для ведения беседы (дать воды, предложить чай, салфетки).

Если человек открыт к общению следует поддержать его, формулировать вопросы следует таким образом, чтобы собеседник раскрыл уже начатую тему, а не начинал новую. В данной ситуации лучше больше слушать, давая понять, что вы в диалоге и внимательно слушаете обратившегося, поддерживать с ним обратную связь.

Если заявитель, например, родственник погибшего хочет поговорить о произошедшем Вы должны предоставить ему такую возможность, тактично поддерживая беседу.

Для Вас важно – стать для человека опорой, всецело поддержать его.

8. Правила обслуживания в нестандартных ситуациях.

Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры (не работают электронные информационные системы регионального отделения, нет света и т.п.) осуществляется в зависимости от конкретной ситуации.

8.1. Ситуация 1

В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, Работники регионального отделения, обслуживающие заявителей, должны извиниться за задержку в обслуживании, проинформировать непосредственного руководителя о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщать заявителям о принимаемых мерах.

Смирнов А.В. Демченко
" 08 " 08 20 17

После восстановления работоспособности системы Работники регионального отделения ещё раз должны извиниться за задержку и возобновить работу.

8.2. Ситуация 2.

Если известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, приведшей к остановке предоставления услуг, и время ожидания в очереди и продолжения предоставления услуги составит от 5 до 15 минут, Работник регионального отделения в присутствии своего непосредственного руководителя:

обращается к заявителям: «Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания»;

спокойно, четко и понятно объясняет причину задержки, например:

«К сожалению, у нас прервалась связь (произошёл сбой в информационной системе), устранение данного сбоя займет не более 10 - 15 минут. Мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена»;

ответив на вопросы заявителей, держит их в курсе принимаемых мер;

после устранения сбоя информирует о возобновлении работы и благодарит их за понимание и еще раз извиняется за доставленные неудобства;

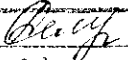
если озвученное в первом обращении к заявителям время устранения неисправности не соблюдается, необходимо повторно обратиться к ним с разъяснениями и предложить альтернативные варианты обслуживания.

8.3. Ситуация 3.

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, время ожидания в очереди превышает 15 минут, Руководитель регионального отделения или его заместитель:

обращается к заявителям: «Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания»;

спокойно, четко и понятно объясняет причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки не определено, например:


А.В. Демченко
« 18 » 02 20 17 г.

«К сожалению, у нас произошел сбой в информационной системе, для устранения сбоя потребуется время» и т.п.;

извиняется за доставленные неудобства;

предлагает альтернативу: прийти в регионального отделения на следующий день или поясняет, что можно получить услугу в ином режиме, организует работу Фонда в сложившейся ситуации.

9. Правила обслуживания заявителей, проявляющих антиобщественное поведение

К категории таких заявителей могут относиться лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, демонстрирующие агрессивное поведение, провоцирующие конфликт.

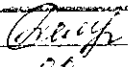
Работник регионального отделения должен постараться мягко, ненавязчиво и корректно побудить заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения.

Если просьба не подействовала, Работнику регионального отделения следует предложить заявителю обратиться в региональное отделение в другой день или время, когда заявитель сможет точно сформулировать свои вопросы.

Если такая просьба также не подействует, Работник регионального отделения должен вежливо попросить заявителя покинуть помещение регионального отделения и предупредить, что в противном случае он будет вынужден пригласить сотрудника охраны или вызвать полицию.

Во время общения с таким заявителем Работник регионального отделения должен найти возможность сообщить руководству (своему непосредственному руководителю, руководителю или заместителю руководителя Фонда) о сложившейся ситуации.

Непосредственный руководитель, руководитель регионального отделения или его заместитель, совместно с сотрудником охраны должны принять необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении отделения.

 А.В. Демченко
" 08 " 02 20 17 г.

10. Требования к одежде и внешнему виду работников регионального отделения

10.1. Работник регионального отделения должен выглядеть опрятно.

10.2. Рекомендуемый стиль одежды – деловой.

10.3. Для мужчин рекомендуются однотонные или комбинированные костюмы (например, брюки и костюмы темно-синего, темно-коричневого тонов, черный пиджак и серые брюки, брюки с классической рубашкой без пиджака).

Предпочтительно наличие галстука.

10.4. Для женщин рекомендуются костюмы (брючный или юбочный). Возможно так же комбинировать юбку или брюки с блузой без пиджака, джемпером или свитером (не толстым и не грубой вязки).

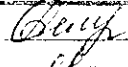
10.5. Мужчинам не рекомендуется носить одежду из джинсовой ткани, костюмы и обувь ярких расцветок, спортивную одежду и обувь, трикотажные майки без пиджаков, пирсинг, татуировки на открытых частях тела.

10.6. Женщинам не рекомендуется носить спортивную одежду и обувь, сандалии, одежду из прозрачного материала, трикотажные майки без пиджаков, любую одежду из джинсовой ткани, короткие блузы или джемперы, оставляющие открытой полосу живота, короткие юбки (более чем на 5 см выше колена), сильно декольтированные блузы и джемперы, большое количество украшений, яркий или вечерний макияж, пирсинг, татуировки на открытых частях тела.

10.7. В зимний период обязательна сменная обувь.

10.8. Для Работников регионального отделения приветствуется ношение шейных платков или иных аксессуаров с символикой регионального отделения (при их наличии).

10.9. Для Работников регионального отделения обязательно ношение нагрудных бейджиков с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

 А.В. Демченко
« 18 » 02 20 17 г.

10.10. Любые правила относительно внешнего вида Работников регионального отделения действуют для всех Работников регионального отделения без исключения и в течение всего рабочего времени в рабочие дни.

11. Рабочее место.

11.1. Рабочее место Работника регионального отделения для выполнения функций по обслуживанию заявителей должно быть оснащено современным, исправным и безопасным оборудованием, обеспечивающими быстрое и эффективное обслуживание заявителей, персональным компьютером, телефоном, средствами видеофиксации, офисными принадлежностями (ручки с пишущим стержнем, заточенные карандаши, ластик, скрепки, степлер, ножницы, клей-карандаш, корректор, линейки, маркеры, в количестве достаточном для бесперебойного обслуживания заявителей в течение рабочего дня), необходимой офисной мебелью, в том числе приставными тумбами с выдвижными ящиками для аккуратного хранения документов.

11.2. На рабочем столе должны находиться: блок бумаги для записей, лоток для бумаги, необходимые штампы.

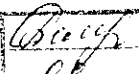
11.3. Иные принадлежности, необходимые для работы, но неиспользуемые постоянно, хранятся в ящике приставной тумбочки и достаются Работником регионального отделения при необходимости.

11.4. В верхних ящиках тумбы также должны быть необходимые бланки, образцы заявлений, памятки для заявителей и т.п.

11.5. На рабочем столе должны находиться документы актуальные на данный момент.

11.6. Документы, принятые от заявителей помещаются на верхнюю, открытую часть тумбочки в лоток для бумаги.

11.7. В непосредственной близости к рабочему месту должен располагаться копировально-множительный аппарат, бумага.

 А.В. Демченко
" 08 " 02 20 17 г.

11.8. На рабочем столе не должно присутствовать предметов, не относящихся к выполняемой работе (фоторамки, книги, сувениры, игрушки и т.п.).

11.9. На рабочем месте обязательно должна находиться табличка, бейдж и тп. с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности работника регионального отделения.

11.10. Работник регионального отделения должен знать фамилии, должности, контактные данные работников и организаций, с которыми региональное отделение взаимодействует в рамках своей деятельности и иметь на рабочем месте памятку с этими реквизитами, для оперативного предоставления в случае необходимости этой информации заявителю.

11.11. На рабочем месте должны находиться памятки и пошаговые инструкции для Работника регионального отделения по оказанию услуг, перечни необходимых документов, которые должен представить заявитель.

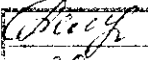
11.12. Если рабочее место Работника регионального отделения оснащено устройством, предназначенным для передачи аудиоинформации лицам с нарушенной функцией слуха, Работник регионального отделения обязан знать это устройство и способы его применения в работе.

11.13. Рабочие места должны содержаться в чистоте и порядке.

В конце рабочего дня Работник регионального отделения обязан привести свое рабочее место в порядок, в обязательном порядке убрать со стола штампы.

Рабочие документы должны быть подготовлены для следующего рабочего дня и аккуратно сложены.

11.14. Работнику регионального отделения запрещается на рабочих местах в рабочее время разговаривать по телефону на личные темы, играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне), включать радио, видео, надевать наушники и осуществлять иные действия, не связанные с выполнением трудовых обязанностей.


 А.В. Демченко
" 08 " 02 20 17 г.

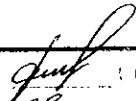
11.15. Работники регионального отделения не должны приводить себя в порядок на рабочем месте: причесываться, использовать парфюмерно-косметические средства, чистить обувь и одежду.

11.16. Работникам регионального отделения запрещается прием пищи на рабочем месте.

Прием пищи осуществляется вне помещения, где ведется личный прием заявителей. В целях бесперебойной работы регионального отделения для приема пищи рекомендуется установить скользящий график с учетом требований трудового законодательства.

11.17. Работникам регионального отделения категорически запрещается появление на рабочем месте со следами алкогольного опьянения.

 А.В. Демченко
« 08 » 02 20 17 г.

 С.В. Иванова
« 08 » 02 17 г.