

Памятка для сотрудников о предоставлении информации получателям услуг на личном приеме, при дистанционных формах взаимодействия (телефонная связь, электронная почта)

Настоящая Памятка направлена на применение работниками МБДОУ «Детский сад № 31» АМО СО общепринятых норм этики и морали в профессиональной деятельности.

1. Должностным лицам, осуществляющим личный прием граждан, предлагается использовать в процессе общения с заявителями следующие рекомендации:

- * в начале разговора поприветствовать заявителя и инициативно предложить ему свою помощь (например: «Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?»), после чего попросить заявителя представиться и в дальнейшем обращаться к нему на «Вы»;
- * в процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность;
- * уточняющие вопросы задавать в корректной форме;
- * давать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного понимания;
- * в случае возникновения недопонимания со стороны заявителя спокойно повторить и разъяснить смысл сказанного;
- * по возможности не заставлять заявителя ждать;
- * относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, женщинам с маленькими детьми, людям с ограниченными возможностями здоровья, оказывая им необходимую помощь;
- * не вести «параллельных» разговоров с окружающими людьми и длительных телефонных переговоров. При возникновении необходимости извиниться перед заявителем и завершить разговор (телефонные переговоры) с максимально возможной оперативностью;
- * не отвлекать коллег от общения с заявителями, обратившимися к ним на личный прием.

2. При общении с заявителями должностным лицам, осуществляющим личный прием, рекомендуется избегать:

- * любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- * оставления заявителя без внимания;
- * ведения разговоров про подарки, готовность быть благодарным со стороны заявителя (особенно в случаях, когда под благодарностью понимается материальное вознаграждение или оказание услуги в ответ на действия или бездействие самого должностного лица);
- * принятия пищи, курения в служебных помещениях, бесед на отвлеченные темы с коллегами и другими посетителями, иных проявлений не служебного общения;

3. В случае конфликтного поведения заявителя должностному лицу, осуществляющему личный прием, рекомендуется принять все возможные меры к устранению предпосылок к возникновению конфликта.

4. В кабинете, в котором осуществляется личный прием граждан, и в прилегающих к нему помещениях необходимо поддерживать чистоту и порядок.

5. **Ответ на телефонный звонок** рекомендуется начинать с приветствия, предоставления информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, и представления работника, принявшего телефонный звонок, с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности (например: «Здравствуйте! Детский сад 31. Старший воспитатель Иванова Вера Ивановна. Чем могу помочь?»).

6. Разъяснения заявителю даются в вежливой корректной форме максимально информативно.

7. Во время разговора рекомендуется избегать «параллельных» разговоров с окружающими и, по возможности, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

8. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные заявителем вопросы следует извиниться и проинформировать его о переадресации (переводе) звонка на другое должностное лицо, компетентное в вопросе.

В случае переадресации (перевода) звонка на другое должностное лицо, прежде, чем начнется информирование, целесообразно объяснить специалисту, которому предстоит продолжить разговор с заявителем, суть вопроса и назвать фамилию, имя и отчество обратившегося.

9. В случае необходимости отказа клиенту в удовлетворении его запроса по тем или иным причинам, предлагается использовать вежливую корректную форму.

10. В конце телефонного разговора рекомендуется подвести итоги и повторить меры, которые нужно предпринять, чтобы решить возникшую проблему.

11. При подготовке письменного ответа на обращение, в том числе по электронной почте, (далее – письмо) работнику, помимо требований Инструкции по делопроизводству, рекомендуется:

* помнить о том, что письмо не должно быть объемным (оптимальный объем – 1-2 страницы формата А4; размер шрифта – 14);

* текст письма должен быть четким, логичным и понятным для восприятия, для чего использовать простые слова и предложения; избегать непонятных словосочетаний и придаточных предложений; не использовать сложной профессиональной лексики;

* избегать слов, не имеющих юридически зафиксированного значения либо имеющих несколько толкований;

* делать ссылку в ответном письме заявителю на последнее письмо;

* придерживаться единого делового стиля письма;

* представлять ответ заявителю по существу поставленных им вопросов.

12. Особенно внимательно предлагается подходить к подготовке письма, в котором содержится отказ. Ошибочно начинать такое письмо с констатации отказа. Сначала следует привести убедительные объяснения.

Примерный план письма-ответа, в котором содержится отказ в просьбе или отклонение предложения, может выглядеть следующим образом:

повторение просьбы заявителя;

изложение причин отказа, почему просьба заявителя не может быть удовлетворена или его предложение не может быть принято;

констатация отказа заявителю или отклонения его предложения.