

Принято Советом ГБОУ СО
«Верхнетагильский центр образования»
Протокол № 6
от «19» 06 2016 г.

Утверждено приказом директора
ГБОУ СО «Верхнетагильский
центр образования»
№ 149-п от «19» 06 2016 г.

ПОРЯДОК
взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления услуг и мер
государственной поддержки
ГБОУ СО «Верхнетагильский центр образования»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок взаимодействия ГБОУ СО «Верхнетагильский центр образования» (далее — ГБОУ) с внешними клиентами (физическими и юридическими лицами) при предоставлении образовательных и иных услуг, а также мер государственной поддержки, реализуемых в рамках деятельности ГБОУ.

1.2. Положение разработано в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными актами Министерства просвещения РФ, регионального органа исполнительной власти в сфере образования, а также в рамках реализации принципов клиентоцентричности проекта «Государство для людей».

1.3. Целями взаимодействия с внешними клиентами являются:

- обеспечение доступности и прозрачности предоставления услуг;
- повышение качества клиентского опыта;
- своевременное и полное удовлетворение запросов и потребностей клиентов;
- формирование позитивного имиджа Организации.

1.4. Действие Положения распространяется на всех сотрудников ГБОУ, участвующих в коммуникациях с внешними клиентами, в том числе при приёме обращений по телефону, электронной почте, через официальные информационные системы, при личном приёме.

2. Каналы взаимодействия с внешними клиентами

2.1. Внешние клиенты вправе обратиться в ГБОУ следующими способами:

- лично (при посещении организации);
- через представителя (с предъявлением документов, подтверждающих полномочия представителя);
- почтовым отправлением;
- через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ЕПГУ).
- через официальный сайт организации;
- по телефону.

2.2. Приоритетным каналом оперативного взаимодействия при необходимости срочного уточнения информации является телефонная связь.

3. Порядок взаимодействия при обращении по телефону

3.1. При поступлении входящего звонка сотрудник Организации обязан:

- ответить на звонок не позднее третьего гудка;
- представиться, назвать свою должность и наименование организации;
- вежливо поприветствовать клиента;
- предложить помощь в решении вопроса.

3.2. Количество переключений обращения на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух. Третье переключение допускается только в исключительных случаях при наличии объективных причин (отсутствие сотрудника,

экстренная ситуация), при этом сотрудник, осуществляющий переключение, обязан кратко пояснить клиенту причину и ориентировочное время решения вопроса.

3.3. В разговоре с клиентом сотрудник обязан использовать грамотную, ровную, эмоционально нейтральную или позитивно окрашенную речь. Недопустимы:

- интонации безразличия, усталости, незаинтересованности;
- резкие или повышенные тона;
- использование профессионального сленга, непонятного клиенту;
- излишне длинные и перегруженные формулировки.

3.4. Информационные фразы должны быть краткими, чёткими и понятными, ориентированными на фактическую потребность клиента. Формулировки должны исключать двусмысленность и обеспечивать однозначное понимание предоставляемой информации.

4. Скрипты разговоров и типовые ответы

4.1. Сценарий для входящих звонков

- Приветствие: *«Здравствуйте! ГБОУ СО „Верхнетагильский центр образования“, [ФИО сотрудника]. Расскажите, пожалуйста, чем могу помочь?»*
- Выяснение сути вопроса: *«Уточните, пожалуйста, что хотите узнать или какую задачу нужно решить?» (при необходимости задать 1–2 уточняющих вопроса).*
- Прояснение жизненной ситуации: *«Чтобы подобрать верное решение, расскажите чуть подробнее о вашей ситуации».*
- Информирование о порядке решения: *«Ваш вопрос возьму в работу — ответ поступит в течение [срок]. Либо сейчас соединю вас с профильным специалистом [должность/ФИО], он детально проконсультирует».*
- Подтверждение понимания: *«Правильно ли я поняла: ваш запрос касается [кратко повторить суть], и важно [ключевое условие/срок]?»*
- Завершение разговора: *«Спасибо за обращение. Пишите или звоните, если появятся новые вопросы. Всего доброго!»*

4.2. Сценарий для исходящих звонков

- Представление: *«Здравствуйте, вас беспокоит [ФИО], [должность] из ГБОУ СО „Верхнетагильский центр образования“».*
- Цель звонка: *«Звоню по вашему обращению от [дата] по вопросу [суть запроса]. Хочу рассказать о статусе и дальнейших шагах».*
- Информация о решении: *«По вашему запросу принято следующее решение: [кратко изложить статус/результат]. Срок исполнения/следующий этап — [срок/действие]».*
- Ответы на вопросы клиента: *«Есть ли у вас дополнительные вопросы по этому решению? Готов(а) всё пояснить».*
- Завершение разговора: *«Благодарю за уделённое время. При необходимости мы свяжемся дополнительно либо вы можете обратиться в любой момент. Всего доброго!»*

5. Контроль и оценка качества взаимодействия

5.1. Контроль соблюдения требований настоящего Положения осуществляется руководителем структурного подразделения и уполномоченным лицом по работе с обращениями граждан.

5.2. Оценка качества взаимодействия с клиентами проводится на основании:

- анализа обращений и жалоб;
- выборочной проверки записей телефонных разговоров (при наличии технической возможности и с соблюдением требований законодательства о персональных данных);
- сбора обратной связи от клиентов.

5.3. Результаты контроля и оценки используются для совершенствования процессов взаимодействия, актуализации скриптов, организации дополнительного обучения сотрудников.

Приложение №1

Анкета для оценки удовлетворённости внешних клиентов процессами предоставления услуг (сервисов) в ГБОУ СО «Верхнетагильский центр образования»

1. Название услуги/сервиса, за которым Вы обращались:

2. Дата обращения: _____
3. Форма получения услуги:
 - ☐ очно;
 - ☐ дистанционно (онлайн);
 - ☐ комбинированно.
4. В целом, насколько Вы удовлетворены взаимодействием с ГБОУ СО «Верхнетагильский центр образования»?
 - ☐ полностью удовлетворён(а);
 - ☐ скорее удовлетворён(а);
 - ☐ затрудняюсь ответить;
 - ☐ скорее не удовлетворён(а);
 - ☐ полностью не удовлетворён(а).
5. Оцените уровень удовлетворённости предоставленной услугой по 5-балльной шкале, где:
 - ☐ 5 — полностью удовлетворён(а);
 - ☐ 4 — скорее удовлетворён(а);
 - ☐ 3 — нейтрально;
 - ☐ 2 — скорее не удовлетворён(а);
 - ☐ 1 — полностью не удовлетворён(а).
6. Насколько легко было получить услугу?
 - ☐ очень легко;
 - ☐ скорее легко;
 - ☐ нейтрально;
 - ☐ скорее сложно;
 - ☐ очень сложно.
7. Оцените следующие аспекты по 5-балльной шкале (1 — наихудшая оценка, 5 — наилучшая):

Критерии	1	2	3	4	5
Понятность и удобство подачи заявления (в т. ч. электронного)					
Возможность записи на приём					
Информирование о статусе услуги					
Количество необходимых документов					
Оперативность получения результата					
Возможность получения результата в электронном виде					
8. Насколько комфортной была обстановка при получении услуги?
 - ☐ очень комфортная;
 - ☐ скорее комфортная;
 - ☐ нейтральная;
 - ☐ скорее некомфортная;
 - ☐ очень некомфортная.

9. Была ли услуга предоставлена сразу при обращении, либо потребовались дополнительные документы/действия?
- ☐ услуга предоставлена сразу;
 - ☐ потребовались дополнительные документы;
 - ☐ услуга не была предоставлена.
10. Если услуга не была предоставлена, получили ли Вы чёткие разъяснения о дальнейших действиях?
- ☐ да, разъяснения были понятными и исчерпывающими;
 - ☐ разъяснения были даны, но не полностью понятными;
 - ☐ разъяснений не было.
11. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость сотрудников?
- ☐ очень хорошо;
 - ☐ хорошо;
 - ☐ удовлетворительно;
 - ☐ плохо;
 - ☐ очень плохо.
12. Насколько доступной и понятной была информация об услуге на сайте и в учреждении?
- ☐ очень доступная и понятная;
 - ☐ в основном доступная;
 - ☐ частично доступная;
 - ☐ труднодоступная;
 - ☐ совсем непонятная.
13. С какими трудностями Вы столкнулись при получении услуги? Что можно улучшить? _____

14. Что Вам понравилось больше всего в процессе получения услуги? _____

15. Порекомендуете ли Вы ГБОУ СО «Верхнетагильский центр образования» другим? С какой вероятностью по 10-балльной шкале (где 1 — точно не порекомендую, 10 — обязательно порекомендую)?
Оценка: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16. Ваш статус:
- ☐ родитель/законный представитель обучающегося;
 - ☐ партнёр/представитель организации;
 - ☐ иное (укажите): _____
17. Ваш возраст:
- ☐ до 25 лет;
 - ☐ 26–35 лет;
 - ☐ 36–45 лет;
 - ☐ 46–55 лет;
 - ☐ старше 55 лет.
18. Ваш пол:
- ☐ мужской;
 - ☐ женский.

Анкета для оценки удовлетворённости внешних клиентов процессом предоставления мер государственной поддержки в ГБОУ СО «Верхнетагильский центр образования»

1. Вид полученной меры государственной поддержки (Один ответ, на каждую меру поддержки опрос заполняется отдельно):

2. Укажите категорию получателя меры, к которой Вы относитесь

3. Дата обращения за поддержкой: _____
4. Способ подачи заявления:
 - ☐ лично;
 - ☐ через портал госуслуг;
 - ☐ по электронной почте;
 - ☐ иным способом (укажите): _____
4. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом получения меры государственной поддержки?
 - ☐ полностью удовлетворён(а);
 - ☐ скорее удовлетворён(а);
 - ☐ затрудняюсь ответить;
 - ☐ скорее не удовлетворён(а);
 - ☐ полностью не удовлетворён(а).
5. Оцените по 5-балльной шкале (1 — наихудшая оценка, 5 — наилучшая) следующие аспекты:

Критерии	1	2	3	4	5
Понятность условий предоставления меры поддержки					
Доступность информации о мерах поддержки на сайте учреждения					
Удобство подачи заявления					
Количество необходимых документов					
Оперативность рассмотрения заявления					
Информирование о статусе рассмотрения заявления					
Прозрачность критериев отбора получателей					
Качество консультаций сотрудников (по телефону, при личном приёме и т.д.)					

6. Сколько времени прошло с момента подачи заявления до получения решения?
 - ☐ до 3 рабочих дней;
 - ☐ 4–7 рабочих дней;
 - ☐ 8–14 рабочих дней;
 - ☐ более 14 рабочих дней.
7. Получили ли Вы уведомление о результате рассмотрения заявления?

- да, своевременно и в удобной форме;
 - да, но с задержкой;
 - нет, пришлось уточнять самостоятельно;
 - уведомления не было.
- 8. Были ли какие-либо сложности при сборе документов?
 - не было сложностей;
 - некоторые документы было трудно получить;
 - перечень документов был слишком объёмным;
 - иное (укажите): _____
- 9. Если Вы столкнулись с трудностями, помогли ли сотрудники учреждения их решить?
 - трудности не возникали;
 - да, помогли оперативно и эффективно;
 - помощь была оказана, но не полностью;
 - помощи не было.
- 10. Насколько понятными были разъяснения сотрудников по вопросам предоставления поддержки?
 - очень понятные;
 - в основном понятные;
 - частично понятные;
 - непонятные;
 - совсем непонятные.
- 11. Какие трудности Вы испытали при получении меры государственной поддержки? Что можно улучшить в процессе подачи и рассмотрения заявления? _____
- 12. Что Вам понравилось больше всего в процессе получения меры государственной поддержки? _____
- 13. Посоветуете ли Вы ГБОУ СО «Верхнетагильский центр образования» другим для получения мер государственной поддержки? Оцените вероятность по 10-балльной шкале, где 1 — точно не порекомендую, 10 — обязательно порекомендую.
Оценка: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 14. Ваш статус:
 - родитель/законный представитель обучающегося;
 - обучающийся;
 - представитель организации-партнёра;
 - иное (укажите): _____
- 15. Ваш возраст:
 - до 25 лет;
 - 26–35 лет;
 - 36–45 лет;
 - 46–55 лет;
 - старше 55 лет.
- 16. Ваш пол:
 - мужской;
 - женский.

**Анкета для оценки удовлетворённости процессом взаимодействия
с внутренним клиентом в ГБОУ СО
«Верхнетагильский центр образования»**

1. Ваше подразделение: _____
2. Дата заполнения анкеты: _____
3. С кем из внутренних клиентов Вы чаще всего взаимодействуете? (выберите все подходящие варианты):
 - ☐ сотрудники центра ППМСП;
 - ☐ педагогические работники школы;
 - ☐ сотрудники ранней помощи;
 - ☐ учебно-вспомогательный персонал (тьюторы, соц. педагоги);
 - ☐ сотрудники медицинского пункта;
 - ☐ сотрудники АХО;
 - ☐ сотрудники столовой;
 - ☐ бухгалтерия;
 - ☐ организационный отдел;
 - ☐ иное (укажите): _____
4. В целом, насколько Вы удовлетворены процессом взаимодействия с внутренними клиентами?
 - ☐ полностью удовлетворён(а);
 - ☐ скорее удовлетворён(а);
 - ☐ затрудняюсь ответить;
 - ☐ скорее не удовлетворён(а);
 - ☐ полностью не удовлетворён(а).
 - ☐

5. Оцените по 5-балльной шкале (1 — наихудшая оценка, 5 — наилучшая) следующие аспекты взаимодействия:

Критерии	1	2	3	4	5
Скорость получения ответа на запрос					
Полнота и точность предоставляемой информации					
Вежливость и корректность общения					
Готовность помочь в решении рабочих вопросов					
Чёткость формулировок в рабочих документах и переписке					
Удобство используемых каналов коммуникации (электронная почта, мессенджеры, личные встречи и т.д.)					
Соблюдение сроков выполнения совместных задач					

6. Как часто Вам приходится повторять запрос или уточнять информацию из-за неполноты ответа?
 - ☐ никогда;
 - ☐ редко;
 - ☐ иногда;
 - ☐ часто;
 - ☐ постоянно.

7. Какие каналы коммуникации Вы используете для взаимодействия с внутренними клиентами? (выберите все подходящие варианты)
- ☐ личная встреча;
 - ☐ телефонный разговор;
 - ☐ электронная почта;
 - ☐ корпоративный мессенджер;
 - ☐ система электронного документооборота;
 - ☐ иные (укажите): _____
8. Насколько удобны для Вас текущие каналы коммуникации?
- ☐ очень удобны;
 - ☐ в основном удобны;
 - ☐ нейтрально;
 - ☐ неудобны;
 - ☐ очень неудобны.
9. Возникали ли ситуации, когда из-за проблем во взаимодействии с внутренними клиентами задерживались Ваши рабочие задачи?
- ☐ нет, таких ситуаций не было;
 - ☐ да, редко;
 - ☐ да, периодически;
 - ☐ да, часто.
10. Если такие ситуации возникали, укажите их основные причины (выберите все подходящие варианты):
- ☐ долгий ответ на запрос;
 - ☐ неполнота или неточность информации;
 - ☐ отсутствие чёткого регламента взаимодействия;
 - ☐ технические проблемы с каналами связи;
 - ☐ конфликтные ситуации;
 - ☐ иное (укажите): _____
11. Что Вам нравится больше всего в текущем процессе взаимодействия с внутренними клиентами?
- _____
- _____
12. Какие проблемы Вы видите в процессе взаимодействия с внутренними клиентами? Что можно улучшить?
- _____
- _____
- _____
13. Предложите 1–2 конкретных способа оптимизации взаимодействия между подразделениями. _____
- _____
14. Посоветуете ли Вы текущий формат взаимодействия с внутренними клиентами новым сотрудникам? Оцените вероятность по 10-балльной шкале, где 1 — точно не порекомендую, 10 — обязательно порекомендую.
15. Ваш стаж работы в учреждении:
- ☐ до 1 года;
 - ☐ 1–3 года;
 - ☐ 3–5 лет;
 - ☐ более 5 лет;