

**Приложение 9**  
**к Руководству по качеству**

Утвержден  
приказом ГБУ РК «ЦСЗН  
Ижемского района»  
от 09.06.2015 г. № 164

**Порядок**  
**ведения телефонных переговоров с гражданами, обратившимися в ГБУ**  
**РК «ЦСЗН Ижемского района»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в целях установления единой этики телефонных переговоров, повышения эффективности справочно-информационной работы ГБУ РК «ЦСЗН Ижемского района» (далее ЦСЗН)

1.2. Непосредственное ведение справочно-информационной работы осуществляется уполномоченным должностным лицом - главным специалистом ЦСЗН. Главные специалисты предоставляют информацию по телефонным запросам в течение всего рабочего дня: о регистрации обращений (дата регистрации, регистрационный номер), в каком структурном подразделении находится обращение на рассмотрении, о дате отправки ответа, о порядке направления письменного обращения, о требованиях к оформлению письменных и электронных обращений, записи на личный прием к директору и его заместителям, телефоны и адреса отделов, специалистов, иные сведения, носящие справочно-информационный характер.

1.3. Специалистами структурных подразделений ЦСЗН предоставляется справочная информация, относящаяся к деятельности соответствующего структурного подразделения ЦСЗН.

2. Правила общения с гражданами по телефону

2.1. При разговоре с гражданами по телефону необходимо соблюдать дружелюбный тон, речь специалистов должна быть четкой и грамотной.

2.2. Необходимо иметь актуальную доступную информационную базу (список рабочих телефонов, адресов учреждений отрасли) для работы при ответе на обращения граждан по телефону.

2.3. Ответы гражданам должны содержать исчерпывающую информацию. Время разговора не должно превышать более 5 минут.

Если вся необходимая информация уже выяснена, а заявитель повторяет смысл своего обращения, то рекомендуется использовать фразы: «Простите, что прерываю вас, я понял суть вашего обращения, у Вас еще остались ко мне вопросы по существу обращения».

2.4. Специалист ЦСЗН должен быть готовым к восприятию заявителя, который может быть излишне эмоционален, многословен, агрессивен. Необходимо направить такую беседу в конструктивный разговор.

2.5. При ведении телефонного разговора с гражданином, недопустимо:

А) называть собеседника «женщина», «мужчина», «девушка»... и т.п. Необходимо обращаться по имени и отчеству, либо использовать безличное обращение «будьте добры», « скажите, пожалуйста», «извините»;

Б) перебивать собеседника;

В) использовать в разговоре фразы, указывающие на некомпетентность специалиста: «я не знаю», «мне об этом ничего не известно», «мы ничего не можем сделать».

Г) использовать в разговоре «слова-«паразиты»»: «как бы.., типа..., ну, это... и др»

2.6. При ведении телефонного разговора с гражданами, агрессивно излагающими обращение или жалобу, рекомендуется придерживаться следующей тактики и общения: внимательно слушать, обращаться к позвонившему по имени и отчеству, не поддаваться на провокации, не принимать агрессию на свой счет, выразить сочувствие и понимание, не пытаться разубедить позвонившего, не иронизировать; предложить план действий (предложить переадресовать звонок на профильного специалиста, написать письменную жалобу, обратиться лично в организацию), поблагодарить позвонившего за звонок.

#### 4. Структура телефонного разговора

3.1. Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название учреждения и свою фамилию, имя и отчество.

3.2. Специалист, обслуживающий гражданина по телефону, обязан дать консультацию по интересующему гражданина вопросу, а в случае, если специалисту для этого требуется уточнение информации, он должен попросит контактный телефон и перезвонить гражданину после выяснения обстоятельств.

3.3 При переадресации звонка специалист обязан назвать организацию (структурное подразделение), фамилию, имя и отчество, должность работника, которому переадресуется звонок.