



Министерство имущественных отношений Хабаровского края
**Краевое государственное бюджетное учреждение
«ХАБАРОВСКИЙ КРАЕВОЙ ЦЕНТР ГОСУДАРСТВЕННОЙ
КАДАСТРОВОЙ ОЦЕНКИ И УЧЕТА НЕДВИЖИМОСТИ»
(КГБУ «ХАБКРАЙКАДАСТР»)**

ПРИКАЗ

14.05.2021 № 24

г. Хабаровск

Об утверждении Регламента служебного поведения при обращении с гражданами и представителями юридических лиц в процессе приема, телефонного информирования

В целях повышения качества приема граждан в КГБУ «Хабкрайкадастр» и реализации требований Кодекса этики и служебного поведения работников КГБУ «Хабкрайкадастр», утвержденного 01.06.2017, руководствуясь Уставом,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент служебного поведения при обращении с гражданами и представителями юридических лиц в процессе личного приема, телефонного информирования (Приложение №1, далее – Регламент).
2. Начальнику производственного отдела (Кон Е.), начальникам филиалов (Гагуль И.А., Ткач С.Г.), руководителям отделений (Ясакова И.В., Митрохина Е.М., Дзюба И.А.) обеспечить соблюдением Регламента в возглавляемых структурных подразделениях (по компетенции).
3. Начальнику отдела автоматизации и программирования (Радчук С.В.) обеспечить еженедельное снятие видеозаписи приема физических лиц в КГБУ «Хабкрайкадастр» (г. Хабаровск, Воронежская, 47А) и передачу видеозаписи начальнику управления правовой и кадровой работы (Чичик А.Ю.).
4. Начальнику управления правовой и кадровой работы (Чичик А.Ю.) обеспечить еженедельную выборочную проверку исполнения Регламента специалистами по работе с клиентами. При выявлении фактов неисполнения Регламента ежемесячно отражать соответствующую информации в служебных записках о качестве выполненных работ.
5. Экономисту по материально-техническому снабжению (Рябоконе Е.В.):
 - 5.1. обеспечить изготовление вывесок для окон приема граждан в КГБУ «Хабкрайкадастр» (г. Хабаровск, ул. Воронежская, 47А) о производстве видеонаблюдения и записи разговоров;

5.2. организовать изготовление индивидуальных табличек с фамилией, именем, отчеством работников КГБУ «Хабкрайкадастр», осуществляющих прием граждан.

5.3. разместить на окнах приема граждан в КГБУ «Хабкрайкадастр» (г. Хабаровск, ул. Воронежская, 47А) вывеску с информацией, указанной в ч.6 Регламента.

6. Работникам учреждения, осуществляющим личный прием и телефонное информированием граждан обеспечить соблюдение Регламента.

7. Секретарю руководителя обеспечивать направление граждан, обратившихся по вопросам, перечисленным в ч.6 Регламента, к руководителям структурных подразделений по компетенции (производственный отдел, управление по земельным и кадастровым работам, управление правовой и кадровой работы). С жалобами на не приветливое или грубое общение направлять граждан к заместителям директора по направлениям деятельности.

8. Контроль за выполнением данного приказа возложить на первого заместителя директора КГБУ «Хабкрайкадастр» Вакульчика Р.Ю.

Директор



А.В. Тюркин

Регламент служебного поведения при общении с гражданами и представителями юридических лиц в процессе приема, телефонного информирования

1. Работникам КГБУ «Хабкрайкадастр» (далее – учреждение), осуществляющим прием граждан и представителей юридических лиц, необходимо соблюдать в процессе общения с заявителями следующие требования:

1.1. 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»;

1.2. в процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность; повышение голоса входе приема допустимо только в случае, если гражданин сообщает, что не расслышал ответ или от него самого исходит просьба говорить громче;

1.3 уточняющие вопросы задавать в корректной форме;

1.4. давать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного понимания;

1.5. в случае возникновения недопонимания со стороны заявителя спокойно повторить и разъяснить смысл сказанного;

1.6. по возможности не заставлять заявителя ждать;

1.7. относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, женщинам с маленькими детьми, людям с ограниченными возможностями по здоровью, оказывая им необходимую помощь;

1.8. не вести «параллельных» разговоров с окружающими людьми длительных телефонных переговоров. При приеме посетителя не допускается вести консультирование по телефону. Если все специалисты заняты приемом граждан, необходимо извиниться перед посетителем, перевести телефонный звонок на начальника производственного отдела или его заместителя, предварительно сообщив о занятости специалистов приема;

1.9. в случае образования очереди из 5 и более человек, старший специалист по приему клиентов, привлекает к приему физических лиц специалист осуществляющего прием юридических лиц (при отсутствии представителя юридических лиц, прибывших на прием);

1.10. не отвлекать коллег от общения с заявителями, обратившимися к ним на личный прием.

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

2.1. любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства

социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

2.2. оставления заявителя без внимания;

2.3. 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);

2.4. принятия пищи, курения в служебных помещениях, бесед на отвлеченные темы с коллегами и другими посетителями, иных проявлений не служебного общения или поведения. Необходимо учитывать, что сарказм, определенная мимика (усмешка, взгляд в потолок и т.п.) являются проявлением неуважения к посетителю, влекут негативное отношение граждан к работе учреждения.

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

4. В случае проявления агрессии со стороны заявителя (грубые и нецензурные высказывания в адрес должностного лица, осуществляющего прием, иных должностных лиц учреждения, категорическое неучастие в диалоге; иные неадекватные действия, не связанные с прямой угрозой жизни и здоровью окружающих) необходимо пригласить для разъяснения и устранения конфликтной ситуации начальника производственного отдела или, в его отсутствие, заместителя директора по компетенции. Гражданину в конфликтной ситуации в корректной форме требуется сообщить: «Простите, для разрешения возникшего вопроса прием продолжит начальник производственного отдела (его заместитель, заместитель директора по компетенции), к которому я провожу Вас прямо сейчас»).

5. Информация о работнике, осуществляющем прием, размещается на личной информационной табличке (бейдже) и (или) на рабочем месте, а также на табличке, установленной на дверях (у дверей) рабочего кабинета, в котором осуществляется личный прием.

6. На рабочих местах специалистов по работе с клиентами (физическими лицами) должна быть размещена информация о производстве видеозаписи приема, а также информация следующего содержания: «Уважаемый посетитель, если Вы остались не удовлетворены приемом и у Вас остались вопросы или с Вами неприветливо общался специалист учреждения, просим Вас обратиться приемную руководства».

7. Прием не должен превышать 15 минут.

8. Каждый прием должен завершаться словами: «До свидания, спасибо, что обратились к нам».

9. Ответ на телефонный звонок требуется начинать с приветствия предоставления информации о наименовании подразделения учреждения, в которое позвонил заявитель, и представления работника учреждения принявшего телефонный звонок, с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности (например: «Здравствуйте. КГБУ «Хабкрайкадастр»

Специалист по работе с клиентами (секретарь руководителя, начальник филиала, начальник производственного отдела и т.д.) Иванова Наталья Ивановна. Чем могу помочь?»).

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

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

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

13. 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.

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

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

16. Каждая консультация по телефону должна завершаться словами «До свидания».