

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ**



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ИВНЯНСКИЙ РАЙОН»
РАСПОРЯЖЕНИЕ
Посёлок Ивня**

06 июля 2018г.

№ 448-р

**Об утверждении Стандарта
профессионального телефонного
общения и общения с гражданами
работников органов местного
самоуправления Ивнянского
района**

В целях обеспечения высокого уровня корпоративной культуры, повышения ответственности работников органов местного самоуправления за свою профессиональную деятельность:

1. Утвердить Стандарт профессионального телефонного общения и общения с гражданами работников органов местного самоуправления Ивнянского района (далее – Стандарт, прилагается).

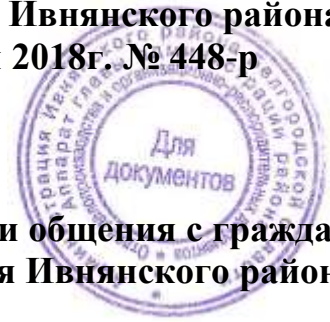
2. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя главы администрации района - руководителя аппарата главы администрации района Доморацкого В.В.



Глава администрации района

А.Л.Гончаров

**Утвержден
распоряжением
администрации Ивнянского района
от 06 июля 2018г. № 448-р**



**Стандарт
профессионального телефонного общения и общения с гражданами
работников органов местного самоуправления Ивнянского района**

1. Общие положения

1.1. Стандарт разработан в целях установления единой этики ведения телефонных разговоров и общения с гражданами работников местного самоуправления Ивнянского района независимо от замещаемой ими должности.

**2. Основные правила общения работников местного самоуправления
Ивнянского района с гражданами**

2.1. В общении с гражданами работникам местного самоуправления Ивнянского района необходимо руководствоваться положением Конституции Российской Федерации о праве каждого гражданина на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

2.2. Работник местного самоуправления Ивнянского района должен первым поздороваться с посетителем, по возможности установить контакт «глаза в глаза». Следует в спокойном, доброжелательном и деловом тоне представиться, назвав структурное подразделение, должность, фамилию, имя, отчество.

2.3. При установлении контакта с посетителем необходимо пользоваться правилами этикета и эффективной деловой коммуникации. Поведение работника органа местного самоуправления Ивнянского района должно являться сочетанием вежливости и максимальной деловой активности.

Необходимо учитывать состояние гражданина и ситуацию, повлекшую его обращение в органы местного самоуправления.

С целью управления диалогом полезно делать записи, что позволяет выделить главное в словах посетителя, сохранить и проанализировать информацию.

Любое сообщение должно быть простым и понятным для посетителя, убедительным и конкретным на каждом этапе общения; необходимо соблюдать логику беседы, следить, чтобы выводы не противоречили ссылке, чтобы следствия вытекали из причин.

Выслушивая посетителя, необходимо стараться не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний, даже если слова вызывают резкое неприятие.

2.4. Необходимо придерживаться правил русского языка и использовать

официально-деловой стиль речи.

2.5. В общении с гражданами со стороны работников органов местного самоуправления Ивнянского района не рекомендуется допускать:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера, в том числе по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- высокомерного тона, грубости, заносчивости, некорректности и бестактности замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений, препирательства и иных действий, препятствующих адекватному общению;

- высказываний и действий, провоцирующих противоправное поведение.

Недопустимо заставлять пришедшего на приём гражданина ожидать беседы в течение необоснованно длительного времени.

3. Общие правила ведения телефонных разговоров

3.1. В ходе ведения телефонных разговоров следует проявлять тактичность, доброжелательность, использовать литературный язык, говорить грамматически правильно, чётко и внятно, ясно, конкретно, без намёков и двусмысленностей, чтобы не допускать неправильного понимания или превратного истолкования смысла слов. На вопросы нужно отвечать доступно, сведя до минимума использование узкопрофессиональных терминов, с употреблением этикетной лексики (слова «спасибо», «благодарю», «пожалуйста», «извините» и т.д.) и использованием сослагательного наклонения глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора. В то же время следует иметь в виду, что излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна.

Речевой шаблон: «Извините, не могли бы Вы ... (перезвонить, повторить, говорить громче и т.п.)?».

3.2. В начале разговора необходимо обязательно поздороваться, представиться, назвать имя, фамилию, должность и орган местного самоуправления Ивнянского района. Уместно использовать приветственные фразы «Доброе утро» (до 12.00 часов) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00 часов).

3.3. При ведении телефонных разговоров необходимо говорить лаконично, продолжительность разговора, как правило, должна составлять от 3 до 6 минут. При разговоре необходимо соблюдать средний темп речи.

3.4. Работник местного самоуправления Ивнянского района, отвечающий по телефону, должен быть компетентным во всех основных областях, которые могут быть затронуты в телефонном разговоре, стремиться оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении.

При невозможности разрешения ситуации самому надо чётко указать специалиста, к которому можно обратиться за помощью.

Речевой шаблон: «К сожалению, я не владею информацией по данному

вопросу в полном объёме. Вам следует обратиться... (указать структурное подразделение или сотрудника, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону... (подсказать номер телефона)».

3.5. Обращаться к собеседнику следует на «Вы» по имени и отчеству или только по имени, если собеседник это допускает.

Категорически запрещается использование при личном общении и в телефонных разговорах с гражданами ненормативной лексики, обращения к гражданину на «ты».

Не следует перебивать собеседника, противоречить ему, а также пытаться приводить какие-либо доводы, поскольку в раздраженном состоянии он не готов ни понять, ни поверить.

Никогда не следует обвинять в случившемся своих коллег, пытаться все объяснить неопытностью новичков или оплошностью отдельного сотрудника: подобные действия порочат репутацию всего структурного подразделения.

Если самостоятельно решить проблему не удаётся, необходимо пригласить ответственного руководителя, предварительно представив ему информацию о посетителе (заявителе) и объяснив суть проблемы.

3.6. Не допускается надолго отходить во время телефонного разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать более чем 60 секунд, при этом следует объяснить причину, по которой нужно отойти от телефона, и обязательно дожидаться ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать.

Речевой шаблон: «Мне нужно ... (указать действия, которые необходимо совершить: уточнить информацию у руководителя, найти какой-либо документ и т.п.), на это уйдет примерно 60 секунд. Вы подождёте или Вам перезвонить?».

3.7. При необходимости поиска дополнительной информации, который займёт более 60 секунд, или в случае, если нужно срочно отойти по другим делам (например, на совещание), следует записать телефонный номер собеседника и попросить его разрешения перезвонить ему через определённое время. В назначенный срок нужно обязательно перезвонить.

Речевой шаблон: «К сожалению, я не готов(-а) сейчас ответить на Ваш вопрос, для этого мне потребуется ... (указать действия, которые потребуется выполнить: с кем-либо проконсультироваться, просмотреть какие-либо материалы и т.п.)»;

«К сожалению, в настоящий момент я не смогу дать исчерпывающий ответ на Ваш вопрос, так как мне необходимо срочно уйти на совещание»;

«Разрешите, я перезвоню Вам через... (указать определённое количество времени)».

3.8. Не допускается вести «параллельные разговоры» с двумя людьми одновременно (по второму телефону или с посетителем), предпочтение отдаётся тому, кто обратился раньше, а беседу со вторым лучше перенести на более позднее время, точно определив его.

Если в кабинете находится посетитель, общение с ним, несомненно, является приоритетным. Следует ответить на звонок, но только для того, чтобы выяснить, кто звонит, и сообщить, когда можно перезвонить.

Если во время телефонного разговора пришли или позвонили по другому телефону, нужно извиниться и попросить разрешения перезвонить того, кто обратился позже, назвав точное время.

Если во время служебного телефонного разговора в кабинет пришёл посетитель, необходимо попросить посетителя выйти и подождать либо извиниться перед собеседником и прервать на время разговор по телефону.

3.9. Во время телефонных разговоров недопустимо отвлекаться на другие дела, шумы и прочие помехи, жевать или прихлёбывать.

Перед тем, как чихнуть или откашляться, рекомендуется убрать трубку от лица, а после обязательно извиниться перед собеседником.

Не следует говорить громче или кричать, если плохо слышно собеседника, следует перезвонить с другого аппарата или в другое время.

Речевой шаблон: «Извините, очень плохо слышно, не могли бы Вы повторить (говорить громче, перезвонить)?».

3.10. Инициатива окончания разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из говорящих по социальному статусу или по возрасту, в соответствии со следующими правилами:

- мужчина должен положить трубку позже, чем женщина;
- молодой человек не может прекратить разговор до того, как закончит говорить человек старше его по возрасту;
- подчинённое лицо может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее;
- если разговаривают два равных по возрасту и положению человека, первым кладёт трубку позвонивший.

В случае, если разговор становится необоснованно долгим, следует вежливо завершить беседу. Варианты завершения беседы: «Спасибо большое за звонок. Когда примите решение, перезвоните нам. Всего Вам наилучшего. До свидания».

3.11. Недопустимо:

- игнорировать вопросы собеседника в ходе телефонного разговора;
- прерывать телефонный разговор более чем на 60 секунд;
- бесцеремонно перебивать собеседника;
- долго молчать, не подтверждая участия в беседе краткими репликами;
- отвечать вызовом на агрессию или невежливость собеседника, давать волю эмоциям;
- использовать двусмысленные фразы, намёки;
- задерживать собеседника, если он занят или спешит;
- завершить беседу не попрощавшись;
- не перезвонить, если пообещали сделать это;
- называть собеседника «женщина», «мужчина», «девушка» и т.п.;
- передавать по телефону информацию, имеющую конфиденциальный характер;
- занимать служебный телефон разговорами по личным вопросам, особенно в присутствии посетителей.

3.12. При входящем телефонном звонке необходимо:

- поднять трубку после 2-3 звонка;
- чётко произнести название отдела или структурного подразделения, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество) и поприветствовать собеседника, если собеседник в ответ не назвал свои имя и отчество, предпочтительно использовать безличное обращение «будьте добры», «скажите, пожалуйста», «извините».

Речевой шаблон: «Будьте добры, представьтесь, пожалуйста!», «Как я могу к Вам обращаться?», «Как Вас представить?», «Чем я могу Вам помочь?»;

- внимательно выслушать собеседника, используя технику активного слушания:

- 1) сосредоточиться на том, что говорит собеседник;
- 2) во время общения по телефону делать запись возникших вопросов, чтобы не перебивать собеседника;
- 3) обращаться к собеседнику по имени (примерно каждое третье обращение). Звук имени вашего собеседника создаёт зрительный контакт и ощущение близости.

Речевой шаблон: «Ирина Борисовна, вы говорите...», «Вы полагаете, Ирина Борисовна, что...», «Я вас правильно понял(-а), Ирина Борисовна?»;

- 4) демонстрировать благожелательность. Вести разговор следует вежливо, спокойно, не вступать в спор, не повышать голос вне зависимости от тона собеседника, тактично прерывать собеседника при необходимости и переводить разговор в конструктивное русло.

Речевой шаблон: «Простите, что прерываю Вас...»; «Я понял(-а) суть Вашего обращения (вопроса)...»;

- 5) демонстрировать интерес к тому, что говорит собеседник. Во время разговора недопустимо хранить длительное молчание, следует произносить одобряющие звуки, междометия, повторять ключевые слова, краткие реплики, которые показывают заинтересованность сотрудника и вовлечённость его в разговор.

Речевой шаблон: «Так...», «Надо же...», «Ясно...», «Я Вас понимаю...», «Конечно...», «Это интересно...»;

- 6) обращаться к собеседнику за уточнениями: это помогает сделать сообщение более понятным.

Речевой шаблон: «Пожалуйста, уточните это»; «Я правильно Вас понял(-а), что проблема состоит в ... ?», «Не повторите ли Вы еще раз?», «Что Вы имеете в виду?»;

- 7) использовать приём перефразирования (сформулировать мысль собеседника иначе, своими словами) для правильного понимания. Перефразирование сообщения даёт возможность собеседнику увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение.

Речевой шаблон: «Насколько я понял(-а) Вас,...», «По Вашему мнению,...», «Как я понимаю, Вы говорите (считаете)...», «Другими словами, Вы считаете ...»

3.13.В случае, если звонящий спрашивает отсутствующего на рабочем

месте работника, не следует ограничиваться ответом, что его нет. Необходимо указать время, когда можно перезвонить. В некоторых случаях целесообразно узнать у звонящего его номер телефона, фамилию, имя и отчество, суть вопроса, сообщить, что отсутствующий перезвонит сам и обязательно передать информацию коллеге. Речевой шаблон: «Сотрудник в данный момент отсутствует, не могли бы Вы перезвонить через 10 минут (в 14.00)?», «Что ему передать?», «Может быть, я смогу Вам помочь?».

3.14. Чтобы завершить разговор, нужно предпринять следующие шаги:

- резюмировать разговор (сообщить, что именно вы собираетесь делать в результате телефонного общения), чтобы исключить недопонимание и указать собеседнику на окончание беседы;

- пересказать разговор, чтобы убедить собеседника, что всё сказанное им было услышано;

- узнать мнение собеседника о разговоре;

- завершить разговор, поблагодарить за звонок и молча дождаться, когда собеседник положит трубку.

3.15. Если собеседник затягивает разговор, следует извиниться и, сославшись на неотложные дела, попрощаться с ним либо договориться о повторном телефонном звонке или о встрече.

Речевой шаблон: «У Вас ещё остались ко мне вопросы?»; «Извините, ко мне пришёл посетитель (у меня начинается совещание), давайте продолжим наш разговор после 17.00 (завтра, при личной встрече и т.п.). Сожалею, что вынужден(-а) прервать наш разговор»; «Думаю, мы обсудили все вопросы, поэтому давайте завершим наш разговор».

3.16. При завершении разговора следует поблагодарить человека за то, что он позвонил, и попрощаться.

3.17. Если телефонный звонок поступил в обеденное время, не следует отвечать: «У нас обеденный перерыв, поэтому прошу Вас перезвонить после... часов». Если телефонная трубка уже поднята, следует вести телефонный разговор с собеседником в соответствии с настоящим Стандартом.

3.18. При исходящем телефонном звонке необходимо поприветствовать собеседника, чётко произнести название отдела или структурного подразделения местного самоуправления и представиться (назвать свою фамилию, имя и отчество).

Речевой шаблон: «Добрый день! Вам звонят из администрации Ивнянского района, Иванов Пётр Сергеевич»; «Доброе утро! Это Иванов Пётр Сергеевич из администрации Ивнянского района, отдел жилищно-коммунального хозяйства...».

При необходимости следует выяснить имя (фамилию, должность, контактные данные) собеседника, записать и в дальнейшем называть его по имени.

Речевой шаблон: «Простите, как я могу к Вам обратиться?»; «Не могли бы Вы подсказать мне Ваше имя?».

3.19. Если нужен конкретный человек, следует попросить пригласить его к телефону. Если необходимый человек отсутствует, необходимо

поинтересоваться, когда лучше ему позвонить, или попросить передать, кто звонил, и оставить информацию, когда и где вас можно легко найти.

Речевой шаблон: «Я могу поговорить с... ?»; «Можно попросить к телефону... ?»; «Пригласите, пожалуйста, к телефону...».

3.20. Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а работник не знает, в чьей компетенции находится интересующий его вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым поднял трубку. Следует вежливо уточнить, кто решает данный вопрос.

Речевой шаблон: «С кем я могу поговорить по поводу...?», «Я звоню по вопросу... С кем я могу его решить?», «Я хотел бы узнать...», «Вы не могли бы дать информацию...».

3.21. В начале разговора необходимо уточнить у собеседника, есть ли у него возможность провести разговор именно сейчас, а также в какое время ему будет удобно перезвонить (в случае, если сотруднику заранее не было назначено время для телефонного звонка).

Речевой шаблон: «Вам удобно сейчас со мной разговаривать?», «У вас есть возможность выслушать меня?», «Вы можете уделить мне некоторое время?», «Вы свободны сейчас?», «У вас есть сейчас 3 минуты для разговора со мной?», «Вы сейчас можете говорить со мной или мне перезвонить?», «Сколько у меня есть времени на разговор?» («Сколько у меня есть времени?», а не «Сколько у Вас есть времени?»).

3.22. Во время деловой беседы необходимо ёмко, кратко и грамотно изложить суть проблемы. Следует заранее подготовиться к разговору, наметить вопросы и определить последовательность их обсуждения.

Речевой шаблон: «Мне нужно (необходимо) проинформировать Вас (поставить в известность, обсудить с Вами)...»; «Я должен (должна) сообщить Вам (объяснить вам)...», «Вы не могли бы меня проконсультировать по вопросу... ?», «Я звоню Вам по вопросу...», «У меня такой вопрос: ...», «Я Вам звоню по просьбе (по рекомендации)...», «Меня просили связаться с Вами по вопросу...».

3.23. Если разговор затягивается, иногда следует корректно поинтересоваться у собеседника, есть ли у него время для продолжения разговора.

Речевой шаблон: «У вас есть время для продолжения разговора?», «Вы располагаете временем для продолжения разговора?», «Я Вас не задерживаю?».

3.24. При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.

Речевой шаблон: «Спасибо за информацию (консультацию)!», «Спасибо за то, что уделите мне время!», «Спасибо за помощь!», «До свидания!», «Всего доброго!», «Всего хорошего!».

3.25. В случае ошибочного набора номера не следует молча прерывать звонок, необходимо извиниться.

Речевой шаблон: «Прошу прощения, я ошибся(-лась) номером.