УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ СО «АКТП»
Л.И. Доможирова
Приказ №170/8 от «09» июля 2026 г.

Порядок
взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления услуг и мер государственной по ддержки в ГАПОУ СО «Артемовский колледж точного приборостроения»

1. **Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок определяет правила взаимодействия сотрудников образовательной организации с внешними клиентами при предоставлении услуг и мер государственной поддержки, в т.ч. по телефону.
1.2. Цель Порядка обеспечить высокое качество обслуживания, сократить время решения вопросов к лиентов, повысить их удовлетворённость.
1.3. Порядок обязателен для исполнения всеми сотрудниками, взаимодействующими с клиентами.

2. **Основные принципы взаимодействия.**

2.1. Клиентоориентированность: приоритет решение вопроса клиента в максимально короткие сроки.
2.2. Доступность: клиент может обратиться в организацию по телефону в рабочие часы.
2.3. Прозрачность: клиент получает полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах и мерах поддержки.
2.4. Уважение: общение строится на основе взаимного уважения, без проявления негативных Эмоций

3. **Правила телефонного взаимодействия.**

3.1. Максимальное количество переключений. Для решения вопроса клиента допускается не более двух переключений на других сотрудников. Если вопрос требует привлечения более двух специалистов, ответственный сотрудник берёт на себя координацию и информирует клиента о сроках решения.
3.2. Требования к речи и интонации:
- грамотная речь, соблюдение норм русского языка;
- ровный тон голоса, отсутствие интонаций безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности;
- эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь;
- краткие и чёткие информационные фразы, избегание сложных терминов без пояснений.

3.3. Уточнение содержания обращения. При любом обращении сотрудник обязан:
- выслушать клиента до конца без перебиваний;
- уточнить содержание обращения или запроса для определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента (задавая уточняющие вопросы);
- повторить суть запроса для подтверждения правильного понимания.

3.4. Фиксация информации. Все обращения фиксируются в единой системе учёта с указанием:
- даты и времени обращения;
- ФИО клиента;
- сути запроса;
- принятых мер;
- сроков решения результатов.

4. Скрипты разговоров.

4.1. Скрипт для входящих звонков:

- **Приветствие:** «Здравствуйте! [Название организации], [ФИО сотрудника]. Чем могу помочь?»
- **Выяснение сути вопроса:** «Уточните, пожалуйста, какой вопрос вас интересует?» (при необходимости — дополнительные уточняющие вопросы).
- **Уточнение жизненной ситуации:** «Чтобы лучше понять вашу ситуацию, расскажите подробн ее…» или «Уточните, пожалуйста…»
- **Информирование о порядке решения:** «Ваш вопрос будет рассмотрен в течение [срок]. С вами свяжется [должность/ФИО]» или «Сейчас я соединю вас с [должность/ФИО]».
- **Подтверждение понимания:** «Правильно ли я понял(а), что ваш вопрос касается [повторить суть запроса]?»
- **Завершение разговора:** «Спасибо за обращение. Всего доброго!»

4.2. Скрипт для исходящих звонков:

- **Представление:** «Здравствуйте, вас беспокоит [ФИО], [должность] из [название организации].»
- **Цель звонка:** «Я звоню по поводу вашего обращения от [дата] касательно [суть вопроса].»
- **Информация о решении:** «Ваш запрос был рассмотрен. [Изложение решения/статуса].»
- **Ответы на вопросы клиента:** «У вас есть ещё вопросы по этому поводу?» (ответы на вопросы с соблюдением требований п. 3.2).
- **Завершение разговора:** «Благодарю за уделённое время. Если появятся дополнительные вопросы, обращайтесь. Всего доброго!»

5. Порядок обработки обращений.

5.1. Первичный приём обращения: сотрудник, принявший звонок, фиксирует информацию и определяет возможность решения вопроса самостоятельно.
5.2. Переключение на другого сотрудника: если вопрос не может быть решён на первом этапе, сотрудник переключает клиента на профильного специалиста (не более двух переключений).
5.3. Координация сложных случаев: если вопрос требует участия более двух специалистов, сотрудник, принявший обращение, берёт на себя координацию, информирует клиента о сроках и порядке решения.
5.4. Обратная связь: после решения вопроса клиенту направляется уведомление (по телефону, электронной почте или иным согласованным способом).

6. Контроль и оценка качества взаимодействия.

6.1. Регулярный аудит телефонных разговоров (с согласия клиентов) для оценки соблюдения требований Порядка.
6.2. Сбор обратной связи от клиентов через анкеты или опросы.
6.3. Обучение сотрудников правилам общения с клиентами, включая тренинги по работе со скриптами и развитию коммуникативных навыков.
6.4.Анализ типичных ошибок и внесение корректировок в скрипты и процедуры.

7. Фиксация оценки качества клиентского опыта при приёме и регистрации обращения или запроса.

7.1. При приёме и регистрации обращения фиксируются каналы обращения в образовательную организацию:

- телефонный звонок;
- онлайн-чат на сайте/в мобильном приложении;
- электронная почта (через форму обратной связи или напрямую);
- личный визит (с последующей регистрацией обращения в системе).

7.2. В момент регистрации обращения сотрудник или система автоматически фиксирует:

- дату и время поступления обращения;
- канал обращения;
- ФИО клиента (при наличии);
- суть запроса (кратко);
- предварительную оценку сложности запроса (простой/средний/сложный);
- эмоциональное состояние клиента (по первому контакту: спокойное/напряжённое/раздражённое).

7.3. Сразу после успешной регистрации обращения клиенту отправляется запрос на оценку процесса подачи заявки — формат зависит от канала обращения:

- **В чате:** автоматически появляется сообщение:
  «Спасибо за обращение! Оцените, пожалуйста, удобство подачи заявки от 1 до 5, где 1 — совсем неудобно, 5 — очень удобно».
  Клиент вводит цифру, оценка фиксируется в системе.
- **По телефону:** секретарь после получения и регистрации запроса произносит:
  «Благодарим за обращение. Пожалуйста, оцените по шкале от 1 до 5, насколько удобно было подать заявку, где 1 — совсем неудобно, 5 — очень удобно».
  Клиент озвучивает оценку, сотрудник фиксирует её в системе.
- **По электронной почте:** автоматически отправляется письмо с текстом:
  «Благодарим за обращение в [название организации]. Оцените, пожалуйста, удобство подачи заявки по шкале от 1 до 5, где:
  1 — совсем неудобно;
  5 — очень удобно.
  Для оценки ответьте на это письмо, указав только цифру».
  Ответ клиента автоматически фиксируется в системе учёта обращений.
- Оценка фиксируется в учётной системе как **«Оценка удобства подачи заявки»** со значениям и от 1 до 5 и привязывается к конкретному обращению.

8. Ответственность.

8.1. Сотрудники, нарушающие требования настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с внутренними нормативными актами организации.

8.2. Руководитель подразделения несёт ответственность за организацию обучения сотрудников и контроль соблюдения Порядка.