



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 08.04.2024 № 1-3.11-288/24

г. Южно-Сахалинск

**Об утверждении Правил взаимодействия с клиентом в министерстве социальной защиты Сахалинской области и в отделениях государственного казенного учреждения «Центр социальной поддержки Сахалинской области»**

С целью реализации Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Сахалинской области, утвержденного распоряжением Правительства Сахалинской области от 29.09.2023 № 805-р «О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в Сахалинской области», и пункта 3.1.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») министерства социальной защиты Сахалинской области по внедрению стандартов клиентоцентричности в Сахалинской области, утвержденного распоряжением министерства социальной защиты Сахалинской области от 23.10.2023 № 662, **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить Правила взаимодействия с клиентом в министерстве социальной защиты Сахалинской области и в отделениях государственного казенного учреждения «Центр социальной поддержки Сахалинской области» (прилагается).

2. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и разместить на официальном сайте министерства социальной защиты Сахалинской области.

3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Министр социальной защиты  
Сахалинской области

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат 00DB447D4410A9F8AFAAC15A1CD9E6  
36C5  
Владелец Орлова Ольга Сергеевна  
Действителен с 15.03.2024 по 08.06.2025

О.С. Орлова

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом министерства  
социальной защиты  
Сахалинской области  
от 08.04.2024 № 1-3.11-288/24

**ПРАВИЛА  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ В  
МИНИСТЕРСТВЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ И В  
ОТДЕЛЕНИЯХ ГОСУДАРСТВЕННОГО  
КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ЦЕНТР  
СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ  
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила взаимодействия с клиентом в министерстве социальной защиты Сахалинской области и в отделениях Государственного казенного учреждения «Центр социальной поддержки Сахалинской области» (далее - Правила, Министерство, Учреждение) разработаны в целях обеспечения:

- доступности государственных (муниципальных) и иных услуг, организация предоставления которых осуществляется на базе Министерства и Учреждения, и условий комфортности при обращении физических и юридических лиц в Министерство либо Учреждение (далее - услуги, заявители);

- профессионального обслуживания заявителей в Министерстве и Учреждении;

- единообразных требований к работе Министерства и Учреждения.

1.2. Правила являются документом, устанавливающим основные требования к организации обслуживания заявителей при их обращении в Министерство и Учреждение.

## **2. Требования к обеспечению заявителям доступности и комфортности получения услуг при обращении в Министерство и Учреждение**

2.1. Порядок приема заявителей в Министерстве и Учреждении.

2.1.1. Прием заявителей в Министерстве и Учреждении ведется в порядке очередности, в том числе по предварительной записи, согласно графику работы, в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утвержденными приказами Министерства и Учреждения соответственно.

2.1.2. Инвалиды 1, 2 группы, семьи с детьми инвалидами, участники Великой отечественной войны обслуживаются вне очереди.

2.1.3. Предварительная запись на прием в Учреждение осуществляется посредством обращения через официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области» (далее - РПГУ), Контакт-центра взаимодействия с гражданами Учреждения (далее – Колл-центр), при личном обращении в Учреждение.

2.1.4. При осуществлении предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные:

- фамилия, имя, отчество;
- предмет обращения и желательное время предоставления услуги;
- адрес электронной почты (по желанию заявителя).

2.1.5. Аннулирование предварительной записи на прием в Учреждение осуществляется через Колл-центр по номеру 8-800-201-00-99. Идентификация заявителя производится по номеру телефона, с которого производится звонок, по фамилии, имени, отчеству (при наличии), дате и назначенному времени.

2.2. Требования к порядку информирования (консультированию) заявителей о предоставлении услуг.

2.2.1. Информирование (консультирование) заявителей о

предоставлении услуг в Министерстве либо Учреждении осуществляется работниками Министерства и Учреждения устным, письменным способом и (или) с использованием средств электронного информирования.

2.2.2. Работник Министерства и Учреждения осуществляет информирование (консультирование) заявителя в день обращения по следующим вопросам:

- порядок предоставления услуг в Министерстве и Учреждении;
- состав, форма и содержания документов, необходимых для получения конкретной услуги;
- порядок заполнения бланка заявления об оказании услуги;
- порядок получения доступа к сведениям, размещенным на РПГУ и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ).

2.2.3. При ответах на устные обращения, телефонные звонки, работники Министерства, Учреждения и Колл-центра подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам, при общении с заявителем руководствуются памяткой ведения телефонного разговора и алгоритмом ведения разговора при личном обращении заявителя в Министерство либо Учреждение согласно приложениям № 1 и № 2 к настоящим Правилам.

2.2.4. Заявители, представившие в Министерство либо Учреждение документы для предоставления услуг, информируются о:

- порядке предоставления услуг;
- ходе выполнения запросов о предоставлении услуг;
- результате оказания услуг.

2.3. Требования к порядку приема заявителей при предоставлении услуг.

2.3.1. Прием заявителей в Министерстве и Учреждении при предоставлении услуг ведется согласно графику работы в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка Министерства, Учреждения.

2.3.2. Порядок приема документов при предоставлении услуг, а также порядок выдачи результата установлены административными регламентами предоставления услуг.

2.3.3. Прием запросов о предоставлении услуг, личная консультация, а также выдача результатов предоставления услуг заявителям осуществляется после предъявления документов, удостоверяющих личность заявителей (паспорт гражданина Российской Федерации, временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, паспорт иностранного гражданина, вид на жительство в Российской Федерации, удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцами на территории Российской Федерации по существу, удостоверение вынужденного переселенца или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации, временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации), а также документов, подтверждающих полномочия представлять интересы заявителей, оформленные и заверенные в установленном законодательством порядке – в случае обращения представителей заявителя.

2.3.4. Рабочие места работников Министерства и Учреждения в местах информирования и приема заявителей оборудуются системами видео-, аудиофиксации (при наличии технической возможности).

### **3. Требования к обслуживанию заявителей**

3.1. Создание и поддержание системы централизованного обслуживания заявителей.

3.1.1. На работников Министерства и Учреждения возлагаются функции по организации обслуживания заявителей, в том числе:

3.1.1.1. Консультирование заявителей при личном обращении.

3.1.1.2. Консультирование заявителей по телефону.

3.1.1.3. Регистрация запросов заявителей.

3.1.3.4. Уведомление заявителей о готовности выдачи результата

предоставления услуг.

3.1.1.5. Работа с обращениями (жалобами) заявителей.

3.1.1.6. Выдача заявителям результатов предоставления услуг.

3.1.1.7. Мониторинг степени удовлетворенности заявителей.

3.1.1.8. Сбор и предоставление руководству Учреждения соответствующих отчетов о взаимодействии с заявителями.

3.1.1.9. Изучение законодательства Российской Федерации по вопросу предоставления услуг.

3.2. Организационно-нормативное обеспечение взаимодействия с заявителями.

3.2.1. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания заявителей в Министерстве и Учреждении обеспечивается наличие:

3.2.1.1. Квалифицированных работников, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию их обслуживания.

3.2.1.2. Помещений для приема заявителей.

3.2.1.3. Современного компьютерного оборудования и программного обеспечения, позволяющих обеспечить функционирование необходимых для предоставления услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационных систем Министерства и Учреждения.

3.3. Основные параметры и критерии взаимодействия работников Министерства и Учреждения с заявителями.

3.3.1. Основными параметрами взаимодействия работников Министерства и Учреждения с заявителями при оказании услуг являются:

3.3.1.2. Своевременность, единообразие предоставления услуг.

3.3.1.3. Индивидуальный подход к заявителям.

3.3.1.4. Достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления услуг.

3.4. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей:

3.4.1. Оперативность и высокое качество обслуживания заявителей.

3.4.2. Стремление обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителей.

3.4.3. Уважительное обращение к заявителям.

3.4.4. Внимательность к заявителям и готовность разобраться в возникшей ситуации.

3.4.5. При взаимодействии с заявителями работник Учреждения во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать заявителей по вопросам, требующим специальных знаний, не относящихся к его компетенции.

3.5. При обслуживании заявителей работники Министерства и Учреждения обеспечивают:

3.5.1. Соблюдение принципов профессионального обслуживания заявителей.

3.5.2. Прибытие на рабочее место в соответствии с требованиями трудового договора, подготовка рабочего места к работе (включение компьютера и оргтехники, проверка функционирования автоматизированной информационной системы).

3.5.3. Приветствие заявителя, уточнение цели его визита, на основе полученной информации осуществление обслуживания заявителя (предоставление услуг, информирование и консультирование).

3.5.4. Совершение необходимых действий согласно установленным инструкциям и процедурам.

3.5.5. Информирование заявителя о примерном времени оказания услуг перед процедурой их предоставления.

3.5.6. Комментирование своих действий и сообщение заявителю о стадии их выполнения, если время оказания услуг истекло.

3.5.7. Предоставление ответов на возникшие вопросы и информирование заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания услуг.

3.5.8. Информирование заявителя о преимуществах получения



государственных услуг в электронной форме с использованием ЕПГУ и/или РПГУ.

3.5.9. Информирование заявителя о возможности регистрации на ЕПГУ и/или РПГУ и дальнейшей необходимости регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

3.5.10. Обеспечение доступа для предоставления услуг в Министерстве и Учреждении лицам с ограниченными возможностями здоровья.

3.5.11. Осуществление взаимодействия с заявителями в соответствии с памятками и алгоритмами, предусмотренными Приложениями № №1-5 к настоящему Порядку.

#### **4. Порядок и периодичность обучения работников Министерства и Учреждения**

4.1. Ответственными за обучение работников Министерства и Учреждения являются начальники структурных подразделений Министерства и руководитель Учреждения.

4.2. Программы обучения работников предусматривают:

- порядок и алгоритмы работы на консультационной линии;
- порядок и механизмы взаимодействия с заявителем;
- психологические аспекты консультирования граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- особенности принятия решения в нестандартных ситуациях;
- обзор нормативных правовых документов, вступивших в действие.

4.3. Обучения проводятся не реже 2 раз в год на основании распоряжения Министерства и Учреждения соответственно.

#### **5. Порядок и формы контроля полноты**

5.1. Текущий контроль, периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственных

услуг, осуществляются в порядке, установленном административными регламентами.

## **6. Оценка качества исполнения Правил**

6.1. Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги с использованием ЕПГУ и/или РПГУ при условии подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме.

6.2. Оценка качества обслуживания заявителей, осуществляется в соответствии Порядком сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в министерстве социальной защиты Сахалинской области, утвержденным приказом министерства социальной защиты Сахалинской области от 28.12.2023 № 1-3.11-935/23.

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Правилам взаимодействия с клиентом в министерстве социальной защиты Сахалинской области и в отделениях Государственного казенного учреждения «Центр социальной поддержки Сахалинской области»

### Памятка правил ведения телефонного разговора работниками

#### 1. Основные требования к работникам при общении по телефону.

##### 1.1. Работник, ответивший на звонок, обязан:

##### 1.1.1. Поздороваться и представиться, назвав подразделение и имя.

1.1.2. Попросить представиться позвонившего и затем спросить по какому вопросу он обращается, используя фразы «Как я могу к Вам обращаться?», «Чем я могу Вам помочь?».

1.1.3. Если работник точно знает ответ, он информирует позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора должен поинтересоваться – есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в Министерство либо Учреждение и попрощаться.

1.2. В случае если работник отдела, ответивший на звонок, не может сам ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу, он предлагает позвонившему оставить свой номер телефона либо перезвонить в течение 30 минут, за это время необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся оставил свой номер телефона, работник, разговаривавший с ним, обязан в течение не более 30 минут перезвонить и предоставить информацию по существу обращения. Ни одно обращение не должно оставаться без ответа.

1.3. В случае, если гражданин обратился с просьбой предварительной записи или настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги работник Министерства либо Учреждения, ответивший на звонок:

1.3.1. Информировать заявителя о том, что предварительная запись и консультирование осуществляется работниками Колл-центра по телефону единой справочной службы 8-800-201-00-99.

1.4. В случае, если звонивший обратился не по адресу, работник должен спокойно и вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции Министерства либо Учреждения и постараться дать рекомендации, куда он может обратиться, и по возможности представить контактные данные (адрес, телефоны).

## 2. Основные правила общения с заявителями по телефону

2.1. Сотрудники Министерства и Учреждения должны не заставлять звонящего слушать гудки в трубке.

2.2. С учетом жизненной ситуации, профиля гражданина и сути вопроса гражданина количество переключений на других сотрудников Министерства для решения вопроса гражданина не должно превышать двух.

2.3. Работники Министерства либо Учреждения должны разговаривать по телефону так, чтобы позвонивший чувствовал заинтересованность, внимательность и вежливость.

2.4. При разговоре необходимо:

2.4.1. Говорить кратко, конкретно и, по существу.

2.4.2. Следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал.

2.4.3. Если работник не уверен, что правильно расслышал что-либо, во избежание недопонимания, необходимо переспросить заявителя.

2.4.5. Использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником. Следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

2.3.6. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов гражданину для подробного выяснения его потребностей.

2.4.7. При завершении телефонного разговора поблагодарите за звонок словами «Спасибо за обращение в ...», вежливо попрощайтесь и пригласите в Учреждение словами: «До свидания, приходите, будем рады Вам помочь».

2.4.8. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

2.4.9. Для обеспечения связи в часы отсутствия сотрудников Министерства на рабочем месте при наличии технической возможности используются роботизированные голосовые помощники.

2.4.10. Роботизированные голосовые помощники в часы, когда работа сотрудников Министерства не может быть обеспечена, должны обладать функцией распознавания речи, а для лиц с нарушениями речи должна быть сохранена возможность реагирования с помощью клавиатуры телефона.

### 3. Правила ведения телефонного разговора работниками Колл-центра.

3.1. Работник Колл-центра при общении с заявителями руководствуются разделами 1 и 2, 4 данного Приложения, за исключением пункта 2.1.6. раздела 2.

3.2. Работник Колл-центра оказывает услуги по телефонному консультированию, информированию физических и юридических лиц об услугах, предоставляемых Министерством, Учреждением, а также услуги по информированию на основании и условиях заключенных договоров.

3.3. В случае, если гражданин обратился с просьбой предварительной записи работник Колл-центра, обязан:

3.3.1. Осуществив действия по записи, повторить день и время, на которое осуществлена запись.

3.4. При завершении телефонного разговора работник Колл-центра благодарит за звонок словами «Спасибо за обращение», вежливо прощается и

приглашает в Учреждение словами: «До свидания, приходите, будем рады Вам помочь».

#### 4. Внештатные ситуации при телефонном разговоре

4.1. Если заявитель звонит во время разговора работника с заявителем Министерства либо Учреждения, действия работника могут быть такими:

- попросить позвонившего, немного подождать, не вешая трубку (если ваш очный разговор близок к завершению).
- попросить перезвонить через несколько минут.
- записать его телефон и перезвонить в удобное для вас обоих время.

4.2. Если для выяснения деталей информации, необходимой заявителю, нужно дополнительное время, действия работника отдела предоставления услуг следующие:

- записать телефон заявителя.
- пообещать перезвонить в удобное для вас обоих время (при этом, не спрашивая ничего лишнего, например, кто, откуда, что нужно и т.д.).
- попросить перезвонить заявителя через несколько минут.

4.3. Если работник Министерства либо Учреждения, которому звонит заявитель, временно отсутствует, действия другого работника следующие:

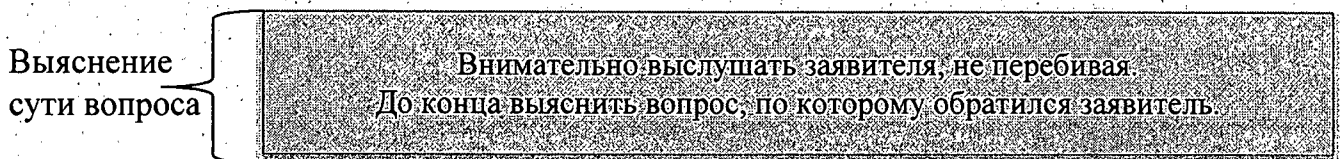
- записать информацию, которую хочет оставить заявитель.
- пообещать передать её работнику Министерства либо Учреждения при этом, не спрашивая ничего лишнего.

4.4. Если ответственному лицу необходимо отлучиться от рабочего места, то он по возможности переадресует свои звонки, чтобы абоненты не звонили «в никуда».

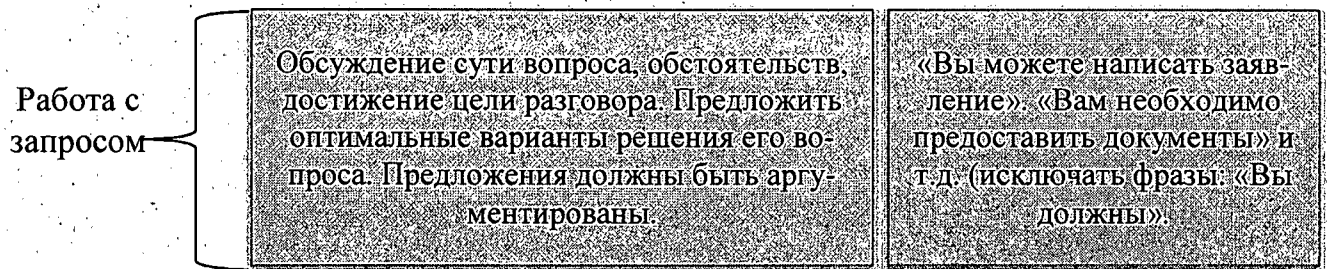
## Рекомендуемый алгоритм ведения телефонного разговора



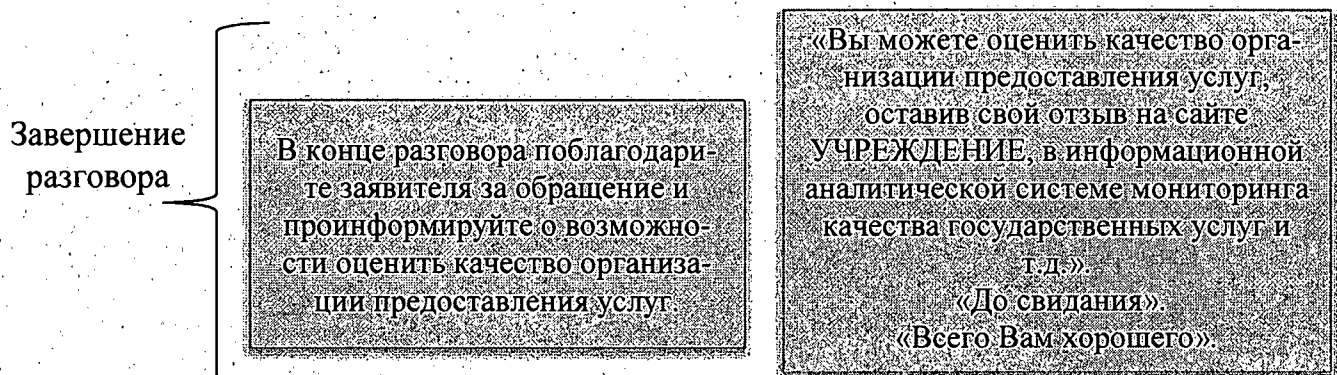
1 ЭТАП. Время, затраченное на «начало телефонного разговора» составляет 0,5-1 мин.



2 ЭТАП. Время, затраченное на «выяснение сути вопроса» составляет – 1,5-3 мин.



3 ЭТАП. Время, затраченное на «работа с запросом» составляет – 2-5 мин.



4 ЭТАП. Время, затраченное на «завершение разговора» составляет – 0,5-1 мин.

*Образец алгоритма ведения телефонного разговора с заявителями.*

### ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Правилам взаимодействия с клиентом в министерстве социальной защиты Сахалинской области и в отделениях Государственного казенного учреждения «Центр социальной поддержки Сахалинской области»

#### Памятка по обслуживанию инвалидов

##### 1. Правила при общении с заявителями, имеющими ограниченные возможности здоровья

1.1. Работниками Министерства и Учреждения должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

1.2. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

1.3. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

1.4. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

1.5. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

1.6. Адекватность и вежливость: обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

1.7. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске — то же самое, что опираться или виснуть на ее



обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

1.8. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

1.9. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.

1.10. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

1.11. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав: «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

1.12. Также разработаны правила для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда оказание услуги в Учреждении и общение будут эффективными.

## 2. Правила при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

2.1. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

2.2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

2.3. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

2.4. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

2.5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

2.6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

2.7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

2.8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

2.9. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

2.10. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

### 3. Правила при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими

3.1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

3.2. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

3.3. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.

3.4. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

3.5. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

3.6. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

3.7. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

3.8. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

3.9. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас

попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

3.10. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

3.11. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

3.12. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

3.13. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

3.14. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

3.15. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

#### 4. Правила при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха

4.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

4.2. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

4.3. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

4.4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

4.5. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

4.6. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

4.7. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

4.8. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

4.9. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

4.10. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

4.11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

4.12. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

4.13. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

4.14. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

## 5. Правила при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения

5.1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

5.2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

5.3. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

5.4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

5.5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

5.6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

5.7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

5.8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

5.9. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

## 6. Правила при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения

6.1. Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

6.2. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

6.3. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

6.4. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

6.5. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

6.6. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

6.7. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

## 7. Правила при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи

7.1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

7.2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

7.3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

7.4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

7.5. Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

7.6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7.7. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

7.8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

7.9. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.



### ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Правилам взаимодействия с клиентом в министерстве социальной защиты Сахалинской области и в отделениях Государственного казенного учреждения «Центр социальной поддержки Сахалинской области»

Памятка действий специалиста отдела предоставления услуг при обслуживании заявителей на стойке информирования.

1. Приветствует заявителей словами «Здравствуйте», «Добрый день»; «Чем я могу Вам помочь?».

2. Выясняет цель посещения.

2.1. Информировует заявителя о текущей обстановке в отделе предоставление услуг (наличие очереди, загруженность окон приема).

3. На основе выявленных потребностей:

3.1. Информировует заявителя о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на ЕПГУ и/или РПГУ.

3.1.1 Информировует заявителя о возможности регистрации на на ЕПГУ и/или РПГУ и дальнейшей необходимости регистрации в ЕСИА.

3.1.2. Помогает взять талон на получение конкретной государственной, муниципальной или иной услуги, организация предоставления которой осуществляется на базе Учреждения.

3.1.3. Предлагает пройти в сектор ожидания и ожидать приглашения к конкретному окну приёма.

3.2. При обращении заявителя за получением информации и консультации специалист отдела предоставления услуг:

3.2.1. Предоставляет интересующие заявителя сведения, отвечает на его вопросы.

3.2.2. Предоставляет необходимые для получения услуги образцы бланков, помогает при необходимости заполнить заявление.

4. Специалист отдела предоставления услуг, осуществляя свои функции на стойке информирования, обязан:

4.1. Внимательно контролировать ситуацию, оперативно реагировать на возникшие проблемы и принимать меры по их разрешению. В случае необходимости пригласить начальника отдела предоставления услуг, для урегулирования проблемной и (или) конфликтной ситуации.

4.2. В случае невозможности разрешения спорной ситуации предложить оформить обращение или жалобу в письменном виде и уведомить заявителя о процедуре рассмотрения обращений и жалоб.

4.3. Рассказывать об услугах Учреждения, системах самообслуживания и демонстрировать возможности получения сервиса с их помощью.

4.4. Завершив обслуживание заявителя, вежливо предложить оставить обратную связь и предложения.

4.5. Попрощаться и пригласить прийти снова.

4.6. Контролировать наличие и состояние информации на стендах и в секторе (перечни документов, листовки, объявления, журналы). На стойке информирования всегда должен находиться запас необходимых бланков (форм).

#### ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Правилам взаимодействия с клиентом  
в министерстве социальной защиты  
Сахалинской области и в отделениях  
Государственного казенного  
учреждения «Центр социальной  
поддержки Сахалинской области»

#### Памятка правил качественного обслуживания заявителей

При предоставлении государственных и муниципальных услуг, включая информирование и консультирование, работник Учреждения обязан соблюдать следующие правила обслуживания заявителей:

1. Одинаково ровно относиться к заявителям и оказывать внимание вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса.
2. Обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известно его имя (имя и отчество), то использовать его в качестве обращения.
3. Приветствовать заявителя словами «Здравствуйте» или «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», при необходимости представиться, называя свою фамилию и должность.
4. Если время предоставления услуги превышает 15 минут, комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии её выполнения. При отсутствии обратной связи по предоставлению услуги заявитель может начать испытывать дискомфорт из-за отсутствия информации и сомневаться в том, что вы действительно занимаетесь его вопросом. Постоянно поддерживайте визуальный контакт с заявителем, который должен чувствовать, что в процессе оказания услуги Вы помните о его присутствии (поднимите на него взгляд, улыбнитесь, задайте вопрос).
5. Внимательно слушать собеседника, не прерывать его в середине фразы и не проявлять нетерпение в разговоре с ним.

6. Разговаривая с заявителем, смотреть на него, а не куда-либо в сторону, не кричать, но говорить так, чтобы заявитель слышал.

7. Не стесняться переспросить, если не все понятно из разговора с собеседником, максимально понять его потребности.

8. Чётко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителей, давать пояснения касательно предоставления услуг.

9. Общаясь с заявителем, воздерживаться от слов «нельзя», «нет», «никогда» - т.е. от негативных (отрицательных) форм ответов.

10. Не следует употреблять выражения: «Я не знаю», «Мне неизвестно...». их следует заменять фразами «Разрешите, я уточню эту информацию», «Не могли бы Вы подождать, я ...» и т.д..

11. Не следует навязывать собеседнику свою точку зрения, необходимо как можно реже употреблять выражения типа: «Вы должны...», вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам...».

12. В случае необходимости мягко, ненавязчиво и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения.

13. Если заявитель говорит раздражённо, выслушать его спокойно, проявить интерес к словам и озабоченность его претензиями, задавать вопросы, чтобы выяснить подробности проблемы, показать, что ситуация понятна и демонстрировать сочувствие: «Я понимаю Вас», предложить одно или несколько решений его проблемы, связанной с предоставлением государственной и (или) муниципальной услуги.

14. Если допущена ошибка, немедленно признать это и извиниться, если ошибка была допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги («Прошу извинить за допущенную ошибку», «Приношу искренние извинения за причинённые Вам неудобства»).

15. Согласовать с заявителем действия, призванные устранить причину его недовольства, поблагодарить заявителя за то, что он обратил Ваше внимание на проблему, заверить, что Вы постараетесь как можно быстрее исправить ситуацию.

16. При нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях пригласить старшего делопроизводителя с заявителями либо начальника отдела предоставления услуг, предварительно сообщив об этом заявителю словами «Для решения вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, сейчас я всё выясню».

17. В общении с заявителями запрещены некорректные слова и действия, которые могут быть истолкованы заявителем как личная обида или предвзятое отношение.

18. При общении с заявителем необходимо уметь сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным для заявителя. Речь не должна быть перегружена специальными терминами.

19. Выполнять свою работу с удовольствием - люди это очень ценят. В поведении, голосе и выражении лица работника граждане всегда должны чувствовать заинтересованность и доброжелательность.

20. Стремиться лучшим образом и в полном объёме удовлетворить потребности граждан, обратившихся за услугой, работать быстро и чётко, максимально точно выполняя просьбы граждан.

21. В Учреждении создаётся атмосфера позитивного восприятия обращений и претензий со стороны граждан.

22. Запрещено на рабочих местах приёма заявителей в рабочее время использовать личные планшетные компьютеры и прочие электронные устройства воспроизведения аудио- и видеoinформации, использовать средства мобильной связи для разговоров на личные темы.

## Рекомендуемый алгоритм ведения разговора при личном посещении заявителем Министерства либо Учреждения

1 этап.  
Приветствие

Установите визуальный контакт (выражение лица приветливое, доброжелательное).  
Поздоровайтесь первыми.  
Во время разговора следует обращаться к заявителю по имени-отчеству на Вы.

Предложение помочь

«Здравствуйте», «Доброе утро»,  
«Добрый вечер». Исключить фразы  
«Здрасьте», «Че?» и т.п.

Простите, как я могу к Вам обращаться?

Чем я могу Вам помочь?

2 этап.  
Выслушивание  
вопроса

Внимательно выслушать заявителя, не перебивая. До конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель.

3 этап.  
Разъяснение  
запроса

При разъяснении запроса необходимо пояснять четко, доходчиво, аргументировано.  
Во время разговора необходимо:  
- обращаться по имени-отчеству  
- сохранять визуальный контакт  
- необходимо следить за своей интонацией.  
- предложить несколько вариантов решения вопроса.

«Вы можете написать заявление...»,  
«Вам необходимо предоставить документы...» и т.д.  
(исключать фразы: «Вы должны»,  
«Вы обязаны» и т.п.)

4 этап.  
Завершение  
разговора

Поблагодарите заявителя за обращение и проинформируйте о возможности оценить качество организации предоставления услуг.  
В конце разговора попрощайтесь с заявителем.

«Вы можете оценить качество организации предоставления услуг, оставив свой отзыв на сайте УЧРЕЖДЕНИЕ, в информационной аналитической системе мониторинга качества государственных услуг и т.п.»  
«До свидания»  
«Всего Вам хорошего».

*Образец алгоритма ведения разговора при личном посещении заявителем Учреждения*

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Правилам взаимодействия с клиентом  
в министерстве социальной защиты  
Сахалинской области и в отделениях  
Государственного казенного  
учреждения «Центр социальной  
поддержки Сахалинской области»

Памятка правил обслуживания заявителей в нестандартных ситуациях.

1. Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры (сбой в АС «Адресная социальная помощь», нет света и т.п.) осуществляется в зависимости от конкретной ситуации.

### 1.1. Ситуация 1

В случае коротких технических сбоев, не превышающих 5 минут, работники Учреждения, обслуживающие заявителей, должны извиниться за задержку в обслуживании, информировать непосредственного руководителя о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщать заявителям о принимаемых мерах. После восстановления работоспособности системы работники ещё раз должны извиниться за задержку и возобновить предоставление услуг.

### 1.2. Ситуация 2.

Если известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, приведшей к остановке предоставления услуг, и время ожидания в очереди и продолжения предоставления услуги, и это время составит от 5 до 15 минут, начальник отдела предоставления услуг или лицо, исполняющее его обязанности:

1.2.1. Обращается к заявителям: «Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания».

1.2.2. Спокойно, чётко и понятно объясняет причину задержки. К примеру: «К сожалению, у нас прервалась связь (произошёл сбой в АС), устранение данного сбоя займёт не более 10 - 15 минут. Мы просим Вас подождать, пока неполадка не будет устранена.

1.2.3. Ответив на вопросы граждан, держит их в курсе принимаемых мер.

1.2.4. После устранения сбоя информирует о возобновлении работы и благодарит их за понимание и ещё раз извиняется за доставленные неудобства.

1.2.5. Если озвученное в первом (и каждом последующем) обращении к заявителям время устранения неисправности не соблюдается, необходимо повторно обратиться к ним с разъяснениями и предложениями альтернативных вариантов обслуживания.

### 1.3. Ситуация 3.

Если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя, время ожидания в очереди превышает 15 минут, начальник отдела предоставления услуг:

1.3.1. Обращается к гражданам: «Уважаемые граждане, прошу Вашего внимания».

1.3.2. Спокойно, чётко и понятно объясняет причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки не определено. «К сожалению, у нас произошёл сбой в АС, для устранения сбоя потребуется время...» и т.п.

1.3.3. Извиняется за доставленные неудобства.

1.3.4. Предлагает альтернативу: обратиться в Учреждение на следующий день (предложить предварительную запись) или поясняет, что можно получить услугу в ручном режиме и организует работу работников, а также предлагает воспользоваться получением услуг в электронном виде через на ЕПГУ и/или РПГУ.

\_\_\_\_\_».