



ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВА
И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

16 АВГ 2024

г. Новосибирск

№ 2725-117А

Об утверждении Порядка взаимодействия с клиентом в департаменте
имущества и земельных отношений Новосибирской области

В целях обеспечения исполнения приказа департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.02.2024 № 435 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с клиентом в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя департамента Скородумова Е.Л., заместителя руководителя департамента – начальника отдела реализации перераспределенных полномочий по распоряжению земельными участками Комарова П.Г., заместителя руководителя департамента – начальника юридического отдела Калашникову С.В. в части подведомственных им отделов департамента.

Руководитель департамента

Р.Г. Шилохвостов

С.В. Калашникова
238 60 14

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента
имущества и земельных
отношений Новосибирской
области
от 16 АВГ 2024 № 2325-Н/17А

ПОРЯДОК

взаимодействия с клиентом в
департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области

1. Настоящий Порядок определяет правила взаимодействия и требования к коммуникации с клиентами в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент) в целях обеспечения клиентоцентричности при взаимодействии сотрудников департамента с клиентами во всех точках взаимодействия, а именно:

при предоставлении государственных услуг департамента;
при рассмотрении обращений и запросов;
при обеспечении доступа к информации о деятельности департамента;
при взаимодействии с внутренним клиентом, в том числе по вопросам информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, осуществления административно-хозяйственной деятельности, управления государственным имуществом.

2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:
клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с департаментом с целью удовлетворения заявленных потребностей;

сообщение – комплексное понятие, включающее в себя заявления, письма, запросы, предложения и иные виды обращений, составленных в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа, поступивших в департамент;

скрипт – описание примерного сценария для разговора между сотрудником консультационной линии департамента и обратившимся на консультационную линию департамента лицом в той или иной ситуации.

I. Общие требования

3. При обращении в департамент независимо от канала обращения клиентам должна предоставляться возможность выбора канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации.

В случае, если действующим законодательством предусмотрен единственный обязательный канал взаимодействия для коммуникации с клиентом, ему должна быть предложена возможность выбрать дополнительный (опциональный) канал взаимодействия для коммуникации.

4. Департамент обеспечивает хранение сообщений клиента с материалами по их рассмотрению в течение пяти лет (далее – история взаимодействия).

В историю взаимодействия включаются все случаи взаимодействия клиента с департаментом во всех точках взаимодействия.

По запросу клиента ему предоставляется вся история взаимодействия.

5. При взаимодействии с клиентом сотрудником департамента должна использоваться грамотная, ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами.

6. Нейтральный деловой стиль взаимодействия с клиентом в департаменте основывается на следующих принципах:

1) принцип нейтральности означает не использование эмоционально-окрашенной лексики, вычурной вежливости и латентного недовольства;

2) личное отношение. Необходимо делать акцент на личную ответственность за слова и действия, формируя «Я – подход», где основой доверия становится речь, прямо соотносящаяся с готовностью принять проблему и помочь в ее разрешении: «Давайте я помогу Вам заполнить», «Я приношу Вам извинения», «Я помогу Вам», «Мне жаль» (вместо «Просим Вас», «передадим коллегам» и т.п.);

3) точность и ясность. Отсутствие двусмысленности, отказ от образных слов и выражений, не имеющих четкого смысла (например, «приняли меры», «провели ряд мероприятий», «иные меры поддержки»);

4) логичность и лаконичность. Каждая мысль плавно «вытекает» из предыдущей, сохраняется причинно-следственная связь, доказательность строится на использовании весомых аргументов и фактов;

5) объективность. Объективность изложения на лексическом и синтаксическом уровне проявляется в использовании однозначных и нейтральных слов в прямом значении, простых по составу и строю фраз. Простые по составу фразы – это фразы с подлежащим и сказуемым, где есть действующее лицо и его действие. Объективность – это когда сообщение ясно и не допускает иных толкований или догадок.

Рекомендуется применять прямой порядок слов вместо страдательного залога, добавлять действующее лицо и конкретное действие (например, вместо «Обращение в работе» рекомендуется применять «Ваше обращение находится на рассмотрении в отделе X, у ФИО, телефон»);

6) стандартные выражения. Использование клише допустимо «по истечении срока», «в связи», «в порядке исключения», «на основании», но излишнее применение в устной и письменной речи готовых конструкций может привести к усложнению текста и сделать его сложным для восприятия (например, вместо «Запись на прием производится посредством звонка» использовать «Записаться можно по телефону», вместо «Данное решение было принято в результате заседания» - «Решение было принято на заседании»).

7. При возникновении нестандартных ситуаций при взаимодействии с клиентами сотрудник департамента должен помнить, что перспективы выхода из конфликта во многом зависят от модели его поведения в условиях кризисной коммуникации на каждом из его этапов. Профессиональное поведение сотрудника

департамента, его доброжелательность и конструктивность способны понизить уровень агрессии и вернуть диалог в деловое русло даже в самых острых фазах конфликта. При общении с клиентом в условиях острой кризисной коммуникации важным является деликатность и взвешенность суждений сотрудника департамента.

II. Письменное взаимодействие

8. Правила письменного взаимодействия распространяются на все точки взаимодействия и каналы взаимодействия с клиентами, в которых используется коммуникация в письменном виде, в том числе, при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, результатов предоставления государственных услуг, направления запросов клиентам на бумажных носителях или в электронном виде.

9. Вся письменная коммуникация должна осуществляться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

10. Каждое поступающее сообщение рассматривается на предмет срочности.

Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе, с учетом профиля клиента или истории его обращений), требуют оперативного ответа, и, в случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок, такой ответ теряет свою ценность для клиента.

Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием письма и не должен превышать пяти рабочих дней с даты поступления.

11. В случае, если поступающее сообщение содержит оскорбления и (или) нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью сотрудников департамента, такие сообщения не рассматриваются по существу, а клиенту в течение одного рабочего дня после получения такого сообщения направляется уведомление о недопустимости подобного поведения.

12. В течение 24 часов после получения сообщения (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) отделом организационной и кадровой работы департамента направляется клиенту первичный ответ, в котором содержится подтверждение, что сообщение получено и зарегистрировано, посредством направления соответствующего уведомления по номеру мобильного телефона и (или) на адрес электронной почты, указанные клиентом в сообщении.

13. Уведомление о переадресации сообщения клиента направляется по выбранному клиентом каналу взаимодействия.

В случае, если действующим законодательством предусмотрен обязательный канал взаимодействия для направления уведомлений о переадресации и клиент указал дополнительный (опциональный) канал взаимодействия для коммуникации, то такое уведомление дублируется по выбранному клиентом дополнительному (опциональному) каналу взаимодействия для коммуникации.

14. Сотрудник департамента - исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей клиента.

В случае необходимости, сотрудник департамента - исполнитель связывается с клиентом для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных клиентом при направлении сообщения, в рабочие часы департамента.

15. В случае, если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности клиента (в том числе, при предоставлении государственных услуг, ответов на обращения и запросы граждан и т.д.), основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от клиента обращения к каким-либо правовым актам для понимания таких оснований.

16. Ответ на сообщение клиента направляется по выбранному клиентом каналу взаимодействия.

В случае, если действующим законодательством предусмотрен обязательный канал взаимодействия для направления ответа и клиент указал дополнительный (опциональный) канал взаимодействия для коммуникации, то такой ответ дублируется по выбранному клиентом дополнительному (опциональному) каналу взаимодействия для коммуникации.

17. При направлении завершающей письменной коммуникации в рамках взаимодействия с клиентом (например, ответ по существу на обращение, предоставление запрошенной информации в ответ на запрос, направление результата предоставления государственной услуги и т.д.) указывается ссылка на прохождение опроса об уровне удовлетворенности взаимодействия с департаментом.

III. Консультационная линия

18. Консультационная линия департамента используется для справочно-информационной и консультационной поддержки клиентов департамента по вопросам, в том числе:

времени и порядка работы департамента;

порядка и особенностей предоставления государственных услуг департамента, в том числе, статуса рассмотрения заявлений на предоставление государственных услуг департамента, сроков рассмотрения заявлений, перечня необходимых документов;

порядка и статуса рассмотрения сообщений.

19. Консультационная линия департамента реализуется посредством телефонной связи по номерам 238-60-02, 238-60-62 в рабочие часы департамента.

20. При телефонном взаимодействии с клиентом в голосе сотрудника департамента не должны проследиваться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента.

Речь сотрудника департамента должна быть грамотной, среднего темпа, без использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

21. Предоставление консультации включает этап определения потребности клиента.

На этом этапе логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

22. Ответ сотрудника департамента должен быть исчерпывающим, достоверным и соответствовать потребностям клиента.

23. В случае, если сотрудник департамента не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить консультацию, он должен определить наиболее подходящего сотрудника департамента, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос (предоставление консультации) и переключить входящий звонок на него, предварительно уведомив об этом звонящего.

Общее количество переключений на других сотрудников департамента в рамках одного звонка не должно превышать двух.

24. В случае, если ответ на вопрос не может быть дан или предоставление консультации не может быть осуществлено в режиме реального времени (например, если требуется запросить информацию у структурного подразделения департамента), сотрудник должен:

1) запросить у обратившегося клиента контактные данные (номер телефона) для предоставления ответа;

2) сообщить о сроках подготовки ответа и уточнить у обратившегося клиента удобные интервалы времени для принятия звонка;

3) после завершения разговора получить требуемую информацию;

4) связаться с обратившимся клиентом по оставленным им контактным данным и передать требуемую информацию.

25. При поступлении звонка на консультационную линию департамента сотрудник департамента не должен выполнять какие-либо действия за внешнего клиента (заполнять формы документов, вести переговоры с третьими лицами от имени клиента и т.д.).

26. Если вопрос не относится к полномочиям департамента, сотрудник департамента должен сообщить об этом клиенту и указать контактные данные государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Новосибирской области, в полномочия которого входит предоставление консультаций по такому вопросу.

27. Дополнительные правила кризисной коммуникации при общении по телефону:

1) инициатива завершения разговора исходит со стороны клиента. Если во время текущей телефонной сессии не получается вернуться в конструктивный деловой формат беседы, сотрудник департамента согласовывает с клиентом перенос обсуждения на более позднее время в связи необходимостью подготовки

для решения проблем клиента. Для этого используются следующие устные языковые конструкции:

(Имя – Отчество) давайте возьмем паузу в обсуждении данного вопроса и вернемся к его решению после... (уточнения информации, совещания с коллегами и т. д.);

(Имя – Отчество) мы заинтересованы в дальнейшем деловом сотрудничестве, однако решение данной проблемы требует... (времени, уточнения информации и т. д.);

2) доброжелательный тон и умеренный темп речи.

Если при соблюдении указанных правил попытки перевести разговор в нормальный деловой тон остаются безуспешными (клиент продолжает нецензурно выражаться, грубить и т. д.), сотрудник департамента прекращает разговор с клиентом, сообщив ему предварительно, что поскольку разговор носит неделовой характер, то сотрудник вынужден его прекратить и попрощаться.

IV. Личное посещение

28. Запись клиентов для личного посещения департамента осуществляется по телефонам 238-60-02, 238-60-62 в рабочие часы департамента.

29. При записи на личное посещение клиенту предоставляется выбор подходящего ему периода времени из числа доступных.

30. При записи на личное посещение клиенту предлагается направить напоминание о предстоящей записи за сутки и (или) за два часа до наступления времени, на которое он записан.

В случае, если направление напоминания о предстоящем личном посещении предусмотрено действующим законодательством, клиенту предлагается вариант продублировать такое напоминание также и по дополнительному (опциональному) каналу взаимодействия.

31. При записи на личное посещение клиенту сообщается информация о расположении точки личного посещения и о том, как до нее можно добраться.

32. Клиенту должна быть предоставлена возможность отменить запись на личное посещение по телефону 238-60-02, 238-60-62 в рабочие часы департамента.

33. Сотрудники департамента, непосредственно взаимодействующие с клиентами в точке личного посещения, должны соблюдать правила профессионального обслуживания клиентов, к которым относятся вежливость, доброжелательность, честность и добросовестность в работе, обеспечение эмоционального комфорта клиентов, выдержанное (корректное) поведение, уважение мнения клиента, оперативность и качество обслуживания, сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов, готовность разобраться в возникшей ситуации.

В голосе сотрудника департамента не должны проследиваться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента.

Речь сотрудника департамента должна быть грамотной, среднего темпа, без использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

34. При личном очном взаимодействии с клиентом сотрудник департамента должен придерживаться следующих правил:

1) внешний вид. Необходимо придерживаться общепринятых стандартов и норм делового стиля в одежде и руководствоваться распоряжением Губернатора Новосибирской области от 25.06.2012 № 147-р «Об утверждении рекомендаций по деловому стилю в государственных органах Новосибирской области»;

2) дистанция при обращении с клиентом должна удовлетворять условиям личного пространства. В зависимости от особенностей культуры дистанция делового общения может быть различной. Наиболее предпочтительной является дистанция между собеседниками 1 - 1,5 метра;

3) доброжелательность. Доброжелательный настрой сотрудника формирует лояльное отношение клиента и настраивает на продуктивную работу. Мимика лиц сотрудника должна быть доброжелательной. При приветствии допускается легкая улыбка. Обращение к клиенту – исключительно по имени и отчеству. Инициатива обращения по имени, как и инициатива рукопожатия должны исходить от клиента.

4) пунктуальность. Опоздания со стороны сотрудника являются недопустимыми. Если встреча запланирована, то подготовка к ней должна быть осуществлена сотрудником заблаговременно. Сотрудник должен заранее подготовить и распечатать документы (в случае невозможности их использования в электронном формате), сформировать перечень перспективных для обсуждения вопросов и т.д. В случае опоздания сотрудник должен принести извинения клиенту;

5) деловой тон встречи и ориентация на решение задач клиента. Обслуживание клиента в очном формате требует баланса эмоционального тона и делового содержания встречи. Основной мотив общения – эффективное и качественное удовлетворение потребностей клиента;

6) поза, жестикуляция и поведение сотрудника. Недопустимо наличие рук в карманах или скрещивание рук на груди во время общения с клиентом. Сотрудник должен избегать избыточной жестикуляции. При проведении переговоров за столом наиболее предпочтительной позицией является размещение напротив собеседника и нахождение рук на столе. При демонстрации предложений с использованием планшета или ноутбука его экран необходимо разворачивать к клиенту под углом, наиболее удобным для восприятия информации.

35. Дополнительные правила кризисной коммуникации при личном очном общении:

1) сохранять доброжелательность. Независимо от эмоционального состояния клиента сотрудник департамента должен сохранять доброжелательность в общении. Запрещается повышать тон и проявлять агрессию в отношении клиента. Речь должна быть спокойной и умеренной по темпу.

Мимика лица сотрудника департамента должна быть доброжелательной или нейтральной;

2) создать комфорт в беседе и дать возможность клиенту полностью изложить свою позицию. В условиях конфликта важным является демонстрация внимания департамента к проблемам клиента. Рекомендуется проводить клиента к месту проведения переговоров, дать возможность снять верхнюю одежду, посадить за стол переговоров, предложить клиенту приветственный напиток (чай, кофе, воду). В моменты острой кризисной коммуникации запрещается перебивать клиента. Сотрудник департамента должен проявить терпение и дать клиенту возможность полностью изложить свою позицию;

3) дискуссия должна быть ориентирована на решение проблем клиента. Все аргументы сотрудника департамента должны быть ориентированы на сохранение конструктивного характера дискуссии. Запрещается давать характеристику клиенту, его личным качествам. Необходимо вести себя сдержанно. При необходимости для обсуждения проблем клиента могут приглашаться специалисты, специализирующиеся на содержании обсуждаемой проблемы;

4) рекомендуется использовать отдельный кабинет или переговорную комнату для снижения рисков формирования негативного представления о работе департамента у третьих лиц и повышения качества кризисной коммуникации;

5) если причиной конфликта является несовершенство работы департамента, необходимо принести извинения клиенту.

36. По результатам личного посещения клиенту предлагается оценить опыт такого личного посещения.