

10. Организация приема граждан. Правила поведения сотрудников администрации города Кировска и подведомственных организаций при личном обращении граждан, а также при ведении телефонных переговоров

10.1. Прием граждан Главой администрации проводится по утвержденному графику. Обращения, переданные в ходе личного приема, рассматриваются в первоочередном порядке. В ходе осуществления личного приема граждан Главой администрации ведется видео-аудиозапись.

10.2. Уполномоченное учреждение:

- осуществляет в день приема предварительную беседу с гражданами, запись на прием к Главе администрации;
- передает Главе администрации до начала приема материалы по приему граждан для ознакомления и выработки решения по затрагиваемым вопросам;
- осуществляет контроль за сроками исполнения принятых на приеме решений;
- заполняет карточку обращения граждан установленного образца;
- регистрирует письмо, оставленное на приеме, и делает в карточке запись: «Письмо оставлено на приеме»;
- осуществляет работу по составлению информационно-аналитических материалов, предоставлению тематических и статистических данных о результатах рассмотрения письменных и устных обращений граждан;
- в установленный срок вносит на информационный ресурс ССТУ.РФ данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в бумажном или электронном виде в администрацию города и подведомственные муниципальные учреждения, зарегистрированные в системе электронного документооборота;
- регистрирует ответы по результатам рассмотрения обращений граждан;
- обеспечивает контроль за своевременным и качественным рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

10.3. Положения настоящего раздела не применяются при организации, проведении приема и рассмотрении обращений граждан в общероссийский день приема граждан.

10.4. Правила поведения при личном обращении граждан:

10.4.1. Сотрудникам администрации города Кировска и подведомственных организаций (далее – должностное лицо) недопустимо заставлять граждан необоснованно долго ожидать приема.

10.4.2. Должностное лицо обязано первым поздороваться с гражданином, по возможности установить контакт «глаза в глаза».

10.4.3. Должностному лицу следует в спокойном, доброжелательном и деловом тоне произнести контактную фразу «Добрый день (утро, вечер)», «Здравствуйте, слушаю Вас».

10.4.4. При установлении контакта с гражданином необходимо пользоваться правилами этикета и эффективной деловой коммуникации. Поведение

должностного лица должно являться сочетанием вежливости и максимальной деловой активности.

10.4.5. Должностному лицу необходимо учитывать состояние гражданина и ситуацию, повлекшую его личное обращение.

10.4.6. С целью управления диалогом, необходимо делать записи (конспекты). Это позволяет выделить главное в словах гражданина, сохранить и проанализировать полезную информацию.

10.4.7. Любое сообщение гражданину должно быть простым и понятным, убедительным и конкретным на каждом этапе общения; нужно следовать логике беседы, следить за тем, чтобы выводы не противоречили ссылке, чтобы следствия вытекали из причин.

10.4.8. Должностному лицу необходимо помнить о четкости, доступности и грамотности своей речи.

10.4.9. В выборе языковых средств общения нужно постоянно ориентироваться на партнёра по общению, на ситуацию. В общении должно «читаться» доброжелательное отношение к гражданину. Запрещается своей речью наносить обиду, выражать оскорбление, пренебрежение.

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

10.4.11. При участии в беседе нескольких человек, должностному лицу не следует отвечать на вопрос, заданный не ему и вообще реагировать на речь, не обращенную к нему.

10.4.12. Для получения дополнительной информации должностному лицу следует использовать следующие вопросы: «Пожалуйста, объясните мне...», «Пожалуйста, опишите...», «Я не совсем понял, каким образом...» и т.п.

10.4.13. После выяснения у гражданина всей необходимой информации (регистрации письменного заявления в учетных документах), должностному лицу следует передать гражданина должностному лицу (специалисту), в компетенцию которого входит проверка данного заявления в определённом законом порядке, при этом кратко изложить данному должностному лицу (специалисту) суть обращения.

10.4.14. В случае обращения гражданина по вопросу, не относящемуся к компетенции должностного лица, следует направить его к должностному лицу (специалисту), занимающемуся именно этими вопросами, обязательно указав данные должностного лица (специалиста), номер кабинета, а при необходимости контактный телефон и часы приема, либо пригласить должностное лицо (специалиста) в вестибюль (приемную) к гражданину.

10.4.15. Крайне недопустимы ситуации, когда гражданину самому приходится разыскивать нужный кабинет, блуждать по коридорам и спрашивать у встречных о том, как пройти к такому-то лицу.

10.5. Правила поведения при ведении телефонных переговоров:

10.5.1. Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого гражданина была решена, и у него осталось приятное впечатление от общения с должностным лицом.

10.5.2. Список телефонов, которые нужны для работы, всегда должен быть под рукой у должностного лица.

10.5.3. Должностное лицо должно быть психологически готово к восприятию гражданина, который может быть излишне эмоционален, многословен, даже

агрессивен. Поэтому должностное лицо должно владеть приемами нейтрализации этих проявлений и уметь направить беседу в спокойное русло.

10.5.4. Должностному лицу недопустимо:

- называть собеседника «женщина», «мужчина», «девушка» и т.п. Лучше обращаться по имени отчеству, либо использовать безличное обращение «будьте добры», «скажите, пожалуйста», «извините»;

- перебивать собеседника;

- использовать в разговоре:

«Я не знаю», «мне об этом ничего не известно», «мы ничего не сможем сделать». Не стоит сообщать гражданину о своей некомпетентности;

«Вы должны». Заявитель ничего не должен;

«Слова - «паразиты»»: «как бы..., типа..., ну, это... и др.».

10.5.5. При входящем телефонном звонке трубку следует поднять после 2-3 звонка (на первый звонок должностное лицо должно отложить свои дела, на второй - настроиться, на третий - снять трубку).

10.5.6. Должностное лицо должно чётко произнести наименование структурного подразделения, подведомственной организации, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество, а также должность) и поприветствовать собеседника.

10.5.7. Если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, должностному лицу следует выяснить это: «Будьте добры, представьтесь, пожалуйста!», «Как я могу к Вам обращаться?», «Как Вас представить?», «Чем я могу Вам помочь?» и т.п.

10.5.8. Должностному лицу не следует заставлять гражданина ждать, если телефонный звонок раздаётся в тот момент, когда он говорит по другому телефону. В этом случае необходимо снять трубку и переадресовать этот звонок другому должностному лицу или ответственному руководителю.

10.5.9. Если телефонный звонок поступил в обеденное время, не следует отвечать: «У нас обеденный перерыв, поэтому прошу Вас перезвонить после... часов». Если уже взяли телефонную трубку, то следует вести телефонный разговор с собеседником в соответствии с настоящим разделом.

10.5.10. Должностному лицу необходимо четко выговаривать слова, чтобы их слышали и понимали. Наиболее предпочтительное звучание голоса по телефону – достаточно выразительное (не монотонное), с отчетливым произношением.

10.5.11. Необходимо следить за скоростью речи, слишком быстрая или медленная речь затрудняют общение.

10.5.12. При разговоре должностное лицо должно использовать приемы активного слушателя, демонстрировать благожелательность.

10.5.13. 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.

10.5.14. Должностному лицу необходимо 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 должностного лица и вовлечённость его в разговор: «Надо же...», «Ясно...», «Я Вас понимаю...», «Конечно...», «Это интересно...» и т.п.

10.5.15. Должностному лицу рекомендуется обращаться к собеседнику за уточнениями - это помогает сделать сообщение более понятным: «Пожалуйста, уточните», «Я правильно Вас понял(а), что проблема состоит в ...?», «Не повторите ли Вы еще раз?», «Что Вы имеете в виду?»

10.5.16. Должностное лицо может использовать приём перефразирования (сформулировать мысль собеседника иначе, своими словами) для правильного понимания гражданина. Перефразирование сообщения даёт возможность собеседнику увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение: «Насколько я понял(а) Вас...», «По Вашему мнению...», «Как я понимаю, Вы говорите (считаете)...», «Другими словами, Вы считаете...».

10.5.17. Должностное лицо должно обладать компетенцией в вопросах, на которые приходится давать ответы гражданам. Для этого необходимо постоянно совершенствовать свои профессиональные знания, быть в курсе происходящих изменений, обмениваться оперативной информацией со своими коллегами, консультироваться со специалистами соответствующих структурных подразделений.

10.5.18. Должностному лицу необходимо стремиться давать максимально исчерпывающие ответы на вопросы граждан. В том же случае, когда должностное лицо не в состоянии ответить на вопрос, необходимо сообщить гражданину, что ему будет дан письменный ответ, сообщив при этом предполагаемый срок его получения.

10.5.19. В случае, если звонящий спрашивает отсутствующее на рабочем месте должностное лицо, 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, сказать, что отсутствующее должностное лицо перезвонит само и обязательно передать информацию коллеге.

10.5.20. Следует стараться не превышать время разговора более 5 минут. Чтобы завершить разговор, нужно предпринять следующие шаги:

- резюмировать разговор (сообщить, что именно вы собираетесь делать в результате телефонного общения), чтобы исключить взаимонепонимание и показать собеседнику, что разговор пора заканчивать;

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

- спросить мнение собеседника о разговоре;

- завершить разговор, при этом следует поблагодарить человека за то, что он позвонил и попрощаться, молча дожидаться, когда собеседник положит трубку.

---