

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Порядок взаимодействия с внешними клиентами в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

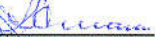
Министерство образования Свердловской области

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум» (ГАПОУ СО «ИМТ»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ СО «ИМТ»



 С.А. Катцина

 2026 г.

ПОРЯДОК

взаимодействия с внешними клиентами в рамках предоставления услуг и мер
государственной поддержки в государственном автономном профессиональном
образовательном учреждении Свердловской области
«Ирбитский мотоциклетный техникум»

2026 год

г. Ирбит

Номер документа	СП-06-2026-№ <u>3</u>
Документ вводится	Впервые

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Порядок взаимодействия с внешними клиентами в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

РАССМОТРЕНО Советом Автономного учреждения Протокол № <u>7</u> от « <u>02</u> » <u>июня</u> 2026 г.	Утверждено и введено в действие приказом директора ГАПОУ СО «ИМТ» № <u>332-ог</u> от « <u>14</u> » <u>июня</u> 2026 г.
--	--

Порядок взаимодействия с внешними клиентами в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум», 2026

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Порядок взаимодействия с внешними клиентами в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

ПОРЯДОК
взаимодействия с внешними клиентами в рамках предоставления услуг и мер
государственной поддержки в государственном автономном профессиональном
образовательном учреждении Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный
техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	4
ГЛАВА 3. ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	4
ГЛАВА 4. СКРИПТЫ РАЗГОВОРОВ	5
ГЛАВА 5. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ	5
ГЛАВА 6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	5
ГЛАВА 7. ФИКСАЦИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА ПРИ ПРИЕМЕ И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ ИЛИ ЗАПРОСА	6
ГЛАВА 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	6



ПОРЯДОК
взаимодействия с внешними клиентами в рамках предоставления услуг и мер
государственной поддержки в государственном автономном профессиональном
образовательном учреждении Свердловской области
«Ирбитский мотоциклетный техникум»

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок определяет правила взаимодействия сотрудников образовательной организации с внешними клиентами при предоставлении услуг и мер государственной поддержки, в.ч. по телефону.

2. Цель порядка - обеспечить высокое качество обслуживания, сократить время решения вопросов клиентов, повысить их удовлетворенность.

3. Порядок обязателен для исполнения всеми сотрудниками, взаимодействующими с клиентами.

ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

4. Клиентоориентированность: приоритет-решение вопроса клиента в максимально короткие сроки.

5. Доступность: клиент может обратиться в организацию по телефону в рабочие часы.

6. Прозрачность: клиент получает полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах и мерах поддержки.

7. Уважение: общение строится на основе взаимного уважения. Без проявления негативных эмоций.

ГЛАВА 3. ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

8. **Максимальное количество переключений.** Для решения вопроса клиента допускается не более двух переключений на других сотрудников. Если вопрос требует привлечения более двух специалистов, ответственный сотрудник берет на себя координацию и информирует клиента о сроках решения.

9. 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 четкие информационные фразы, избегание сложных терминов без пояснений.

10. 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.

11. Фиксация информации. Все обращения фиксируются в единой системе учета с указанием:

- даты и времени обращения;
- ФИО клиента;
- сути запроса;
- принятых мер;

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Порядок взаимодействия с внешними клиентами в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

- сроков решения;
- результатов.

ГЛАВА 4. СКРИПТЫ РАЗГОВОРОВ

12. 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 подробнее ...» или «Уточните пожалуйста..»

Информирование о порядке решения: «Ваш вопрос будет рассмотрен в течение [срок]. С вами свяжется [должность/ФИО]» или «Сейчас я соединяю 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!»

13. 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 вопрос был рассмотрен. [Изложение решения/статуса]».

Ответы на вопросы клиента: « У вас есть еще вопросы по этому поводу?» (ответы на вопросы с соблюдением требований п. 9).

Завершение разговора: «Благодарю за уделенное время. Если появятся дополнительные вопросы, обращайтесь. Всего доброго!»

ГЛАВА 5. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

14. **Первичный прием обращения:** сотрудник принявший звонок, фиксирует информацию и определяет возможность решения вопроса самостоятельно.

15. **Переключение на другого сотрудника:** если вопрос не может быть решен на первом этапе, сотрудник переключает клиента на профильного специалиста (не более двух переключений)

16. **Координация сложных случаев:** если вопрос требует участия более двух специалистов, сотрудник, принявший обращение, берет на себя координацию, информирует клиента о сроках и порядке решения.

17. **Обратная связь:** после решения вопроса клиенту направляется уведомление(по телефону, электронной почте или иным согласованным способом).

ГЛАВА 6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

18. Регулярный аудит телефонных разговоров (с согласия клиентов) для оценки соблюдения требований Порядка.

19. Сбор обратной связи от клиентов через анкеты или опросы.

20. Обучение сотрудников правилам общения с клиентами, включая тренинги по работе со скриптами и развитию коммуникативных навыков.

21. Анализ типичных ошибок и внесение корректировок в скрипты и процедуры.

	СИСТЕМА ЛОКАЛЬНЫХ НОРМАТИВНЫХ АКТОВ ГАПОУ СО «ИМТТ» (СП) Раздел 6. Методические рекомендации, указания и другие инструктивные документы
	Порядок взаимодействия с внешними клиентами в рамках предоставления услуг и мер государственной поддержки в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Свердловской области «Ирбитский мотоциклетный техникум»

ГЛАВА 7. ФИКСАЦИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА ПРИ ПРИЕМЕ И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ ИЛИ ЗАПРОСА

22. При приеме и регистрации обращения фиксируются каналы обращения в образовательную организацию:

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

23. В момент регистрации обращения сотрудник или система фиксирует:

- дату и время поступления обращения;
- канал обращения;

ГЛАВА 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

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

25. Руководитель подразделения несет ответственность за организацию обучения сотрудников и контроль соблюдения Порядка.