

Утверждаю:
Директор
ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж
легкой промышленности и сервиса»,
к.п.н. К.А. Чугаев

Инструкция по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг в ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж лёгкой промышленности и сервиса»

Инструкция по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг в колледже регламентирует порядок взаимодействия сотрудников и граждан (студентов, родителей, абитуриентов) по телефону, электронной почте и через другие электронные каналы. Инструкция включает следующие правила:

- **Представление и идентификация.** При ответе на входящий звонок или письмо сотрудник обязан:
 - Начать общение с полного наименования образовательной организации.
 - Четко назвать свою фамилию, имя, отчество и должность.
 - Это необходимо для подтверждения статуса сотрудника и создания доверительной атмосферы.
- **Вежливость и деловой стиль.** Общение должно строиться на принципах вежливости, такта и уважения. Недопустимо использование сленга, фамильярности, а также прерывание обратившегося. Необходимо внимательно выслушать вопрос, не перебивая.
- **Структура диалога.**
 1. **Выслушивание:** Внимательно выслушать обращение и суть проблемы.
 2. **Уточнение:** При необходимости задать уточняющие вопросы для полного понимания ситуации.
 3. **Информирование:** Предоставить исчерпывающую информацию по существу вопроса. Если сотрудник некомпетентен, необходимо корректно перевести вызов на соответствующего специалиста.
 4. **Завершение:** Подвести итог разговора, убедиться, что вопрос решен, и вежливо попрощаться.
- **Конфиденциальность.** Категорически запрещено запрашивать у обращающихся конфиденциальные данные, такие как пароли от личных кабинетов, номера банковских карт или СМС-коды для подтверждения операций. Сотрудники должны предупреждать о рисках мошенничества и не поддаваться на попытки выведать подобную информацию.
- **Работа с электронной почтой.** Ответы на электронные обращения должны быть даны в установленные законом и внутренними регламентами сроки. Ответ должен быть содержательным, грамотным и подписанным.
- **Обратная связь.** Получателям услуг должна быть предоставлена возможность оценить качество обслуживания. Колледжи часто размещают на своих сайтах формы обратной связи или анкеты для сбора мнений и предложений по улучшению работы.

Соблюдение этих правил направлено на повышение качества дистанционного обслуживания, формирование положительного имиджа ГАПОУ НСО «Новосибирский колледж легкой промышленности и сервиса» и обеспечение удовлетворенности получателей услуг.