

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«ВОДА КРЫМА»

УТВЕРЖДАЮ
Генерального директора
ГУП РК «Вода Крыма»

	Подлинник электронного документа, подписанного ЭП, хранится в системе электронного документооборота ГУП РК "Вода Крыма"
	СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП
Владелец:	Баженов Владимир Викторович
Сертификат:	4A6B98B34995741083E3A5005C8B37F30DB53A1B
Действителен:	с 23.07.2019 по 23.10.2020

_____ **В.В. Баженов**
«10» июня 2020 г.



ИНСТРУКЦИЯ
о порядке обслуживания абонентов
консультантами Информационного центра
посредством ip-телефонии

И-01.04-2020

Дата введения в действие 10 июня 2020 г.
ОРД от 10.06.2020 № 199-ОД
Дата переиздания _____

Учтенный экземпляр № _____
Место хранения: Канцелярия

г. Симферополь
2020 год

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 2 из 18

РАЗРАБОТАЛ

Должность	Дата	Подпись	ФИО
Начальник информационного центра			Ю.В. Ващук

СОГЛАСОВАНО

Должность	Дата	Подпись	ФИО
Директор по правовым и кадровым вопросам			М.С. Гасанов
Директор по сбыту			О.Г. Рябенская
Директор по производству			И.В. Данилович
Начальник управления организационного обеспечения			Ю.С. Шопинская
Зам.начальника управления организационного обеспечения			А.С. Кот
Начальник отдела внутреннего контроля			Д.О. Горбов
Начальник отдела организации документооборота			Е.Д. Дорошук

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 3 из 18

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Назначение и область применения	4
2.	Нормативные ссылки	4
3.	Термины и определения	4
4.	Обозначения и сокращения	5
5.	Ответственность	6
6.	Требования	7
6.1	Общие положения	7
6.2	Порядок заочного обслуживания граждан (абонентов) посредством телефонной связи по ip-телефонии	8
6.3	Требования, предъявляемые к консультантам Информационного центра при ведении телефонного разговора.	9
6.4	Жалобы граждан	10
6.5	Статистика	10
	Приложение А (справочное)	
	Алгоритм обработки звонков, поступающих в информационный центр	
	Приложение Б (справочное)	
	Нормы общения и ограничения для консультанта информационного центра	
	Лист ознакомления с документом	11
	Лист выдачи копий документа	12
	Лист регистрации изменений документа	13
	Лист ознакомления с изменениями документа	14

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 4 из 18

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая Инструкция о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии устанавливает порядок работы телефонов Информационного центра ГУП РК «Вода Крыма», приема и учета поступивших обращений.

1.2 Настоящая Инструкция вводится в действие приказом Генерального директора ГУП РК «Вода Крыма».

Изменения в настоящую Инструкцию вносятся приказом Генерального директора по основной деятельности. В случае внесения большого количества изменений – Инструкция переиздается.

1.3 Требования настоящей Инструкции обязательны к исполнению сотрудниками структурных подразделений Предприятия и филиалов в рамках обязанностей, оговоренных настоящей Инструкцией и должностными Инструкциями сотрудников.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей Инструкции использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов»;

СТП-01.01-2017 «Управление документацией».

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей Инструкции применяются следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **«ip-телефония»** - телефонные линии многоканальной связи 8(0)-800-506-000-5 и 8(0)-800-506-000-6.

3.2 **Абонент** – гражданин-потребитель (юридическое или физическое лицо), обратившийся на телефонные линии Информационного центра.

3.3 **Аппарат управления** – генеральный директор Предприятия, директора по направлениям деятельности Предприятия, начальники департаментов, управлений, отделов, служб ГУП РК «Вода Крыма», за исключением филиалов, основной задачей которых является осуществление управленческих процессов.

3.4 **Генеральный директор** - руководитель Предприятия (первое лицо Предприятия, единоличный исполнительный орган Предприятия).

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 5 из 18

3.5 Государственное унитарное предприятие Республики Крым «Вода Крыма» - Предприятие с обособленными структурными подразделениями, на которые распространяется действие настоящей Инструкции.

3.6 Директор филиала — руководитель обособленного структурного подразделения (филиала).

3.7 Диспетчерская служба – структурное подразделение ГУП РК «Вода Крыма», на которое возложены функции координирования и оперативного реагирования на аварийные ситуации по водоснабжению и водоотведению на сетях Предприятия.

3.8 Документ – информация и носитель, на котором она содержится.

3.9 Инструкция – внутренний нормативный документ, утвержденный на уровне Аппарата управления.

3.10 Информационный центр - структурное подразделение ГУП РК «Вода Крыма», отвечающее за порядок обслуживания абонентов посредством ip-телефонии.

3.11 Информация — документы, созданные в пределах Предприятия и отправляемые из него в другие учреждения или частным лицам, приславшим обращение.

3.12 Канцелярия - структурное подразделение ГУП РК «Вода Крыма», отвечающее за организацию делопроизводства на Предприятии.

3.13 Консультант – сотрудник Информационного центра ГУП РК «Вода Крыма».

3.14 Сотрудник ОИТ - сотрудник отдела информационных технологий, отвечающий за бесперебойное функционирование ip-телефонии.

3.15 Структурное подразделение - официально выделенная часть Предприятия или филиала вместе с относящимися к ней работниками, выполняющими установленный круг обязанностей и отвечающих за выполнение возложенных на них задач.

3.16 Филиал - обособленное структурное подразделение, имеющее свои расчетные счета и возглавляемое директором филиала.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ГУП РК «Вода Крыма», Предприятие - Государственное унитарное предприятие Республики Крым «Вода Крыма»

ИЦ – информационный центр

ОИТ – отдел информационных технологий

СП – структурное подразделение ГУП РК «Вода Крыма»

ФЗ – федеральный закон

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 6 из 18

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1 Начальник и консультанты Информационного центра несут ответственность за полноту и правильность рассмотрения обращений граждан, поступающих на телефоны ip-телефонии;

5.2 Директор по сбыту несет ответственность за:

- организацию своевременного предоставления информации в ИЦ о проводимых Предприятием акциях, о проведении СМС-рассылок и формировании счетов на оплату.

5.3 Начальники абонентских служб филиалов несут ответственность за:

- своевременный прием и исполнение заявок на распломбировку и опломбировку приборов учета воды, поступивших в ИЦ и направленных в абонентские службы для рассмотрения;

- своевременную отправку адресатам по электронной почте документов, переданных специалистами СП;

- организацию работы абонентских служб филиалов в части взаимодействия с Информационным центром (работа с абон базами, прием заявок на распломбировку/опломбировку, переписка с абонентами по функции сайта «Обратная связь» и т.д.).

5.4 Начальник и специалисты диспетчерской службы несут ответственность за:

- за своевременное предоставление в ИЦ информации об установлении графиков подачи воды;

- за своевременное предоставление в ИЦ информации о временном ограничении предоставления услуг по техническим причинам.

5.5 Начальник ОИТ / сотрудники ОИТ несут ответственность за обеспечение бесперебойной работы ip-телефонии.

5.6 Директор по экономике и финансам несет ответственность за:

- обеспечение своевременного предоставления в ИЦ информации об изменяющихся тарифах.

5.7 Все сотрудники Предприятия/филиалов несут ответственность за:

- исполнение требований настоящей Инструкции в рамках возложенных на них должностных обязанностей.

5.8 Начальник канцелярии несет ответственность за:

- размещение данной Инструкции и приказа о введении ее в действие в папке общего доступа «Организационно-нормативные акты» на сервере Предприятия;

- направление в системе электронного документооборота данной Инструкции и приказа о введении ее в действие в структурные подразделения Предприятия, в том числе Филиалы, согласно перечню рассылки.

5.9 Начальник управления организационного обеспечения несет ответственность за организацию взаимодействия подчиненных подразделений в рамках настоящей Инструкции.

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 7 из 18

6. ТРЕБОВАНИЯ

6.1 Общие положения

6.1.1 Телефоны ip-телефонии установлены в служебном помещении Информационного центра ГУП РК «Вода Крыма, расположенном по адресу: 295053, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Киевская, 1-А.

6.1.2 Устанавливаются следующие параметры деятельности ip-телефонии Информационного центра ГУП РК «Вода Крыма» по следующим номерам телефонов:

- **8-800-506-000-5** (для звонков с мобильных телефонов), **0-800-506-000-5** (для звонков со стационарных телефонов) - для соединения и консультации со специалистами ИЦ в режиме он-лайн. Данная линия работает в штатном режиме в соответствии с правилами внутреннего распорядка, установленного на Предприятии: Пн.- Чт. с 08:00 до 17:00, Пт с 08:00 до 16:00 (кроме выходных и праздничных дней), перерыв с 12:00 до 12:48;

- **8-800-506-000-6** (для звонков с мобильных телефонов), **0-800-506-000-6** (для звонков со стационарных телефонов) - для записи на автоответчик ИЦ устной информации абонентов о показаниях приборов учета. Данная линия работает в круглосуточном режиме.

6.1.3 Информация о функционировании и режиме работы телефонов ip-телефонии Информационного центра ГУП РК «Вода Крыма» доводится до сведения абонентов через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте ГУП РК «Вода Крыма» www.voda.crimea.ru в сети Интернет; указывается в договорах водоснабжения и водоотведения, счетах на оплату, уведомлениях; размещается на информационных стендах, расположенных в центрах обслуживания потребителей ГУП РК «Вода Крыма» и его филиалов.

6.1.4 Звонок на ip-телефонию является бесплатным для абонента. Устанавливаются следующие типовые параметры средней продолжительности взаимодействия с абонентом:

Форма взаимодействия	Критерий	Параметр
Телефонное обслуживание абонента консультантом Информационного центра	Соединение со специалистом	30 сек.
	Предоставление информации специалистом	1-30 мин.

6.1.5 Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан в Информационный центр ГУП РК «Вода Крыма», без их согласия не допускается.

6.1.6 Алгоритм обработки звонков, поступающих в ИЦ на ip-телефонию, предоставлен в схематическом виде (Приложение А).

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 8 из 18

6.2 Порядок заочного обслуживания граждан (абонентов) посредством телефонной связи по ip-телефонии

6.2.1 Абонент может воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт на стационарные служебные номера приемных, структурных подразделений ГУП РК «Вода Крыма»; ip-телефония, работа которой осуществляется посредством интернет-связи на телефонную станцию по выделенному каналу, и для обслуживания которой на Предприятии организован Информационный центр, обслуживающий автоматическую телефонную связь.

6.2.2 Все звонки, поступающие на ip-телефонию, автоматически записываются посредством ip-телефонии на сервер, о чем абонент может быть предупрежден в определенных ситуациях.

6.2.3 При звонке на номер телефона 8(0)-800-506-0005 в случае, когда консультант не доступен или данная линия занята, у абонентов есть возможность воспользоваться услугами автоответчика по номеру 8(0)-800-506-0006.

6.2.4 В случае обращения абонента по телефону на автоответчик, абонент должен представиться (назвать свои ФИО), назвать город (филиал) с указанием полного адреса, номер лицевого счета и показания своих приборов учета, а также свой контактный телефон или адрес при необходимости предоставления дополнительной информации. В случае, если абонентом не выполняются вышеуказанные условия, или же выполняются частично без возможности идентификации лицевого счета абонента, специалист ИЦ имеет право не обрабатывать оставленную на автоответчик информацию. Вышеперечисленные условия данного пункта доводятся до абонента при соединении его с ip-телефонией.

6.2.5 При обращении абонентов на телефон с автоответчиком по вопросу предоставления справочной/дополнительной информации необходимо информировать абонента в течение 5 рабочих дней (если оставлен контактный телефон) или в течение 30 рабочих дней направить абоненту письменный ответ (если оставлен адрес).

6.2.6 Ответные звонки после обращения на телефон с автоответчиком производятся специалистами Информационного центра ГУП РК «Вода Крыма» ежедневно в рабочее время.

6.2.7 При обращении абонента по ip-телефонии в режиме он-лайн, консультанту следует предложить звонящему представиться (назвать свои ФИО), назвать город (филиал), с указанием полного адреса, номер лицевого счета. В случае, если абонент отказывается выполнить вышеуказанные условия, специалист ИЦ имеет право отказать заявителю в предоставлении запрашиваемой информации.

6.2.8 В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая с ним в пререкания, официальным тоном дать понять, что разговор в

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 9 из 18

подобной форме не допустим, при этом инициатива стереотипа поведения должна принадлежать консультанту Информационного центра

6.2.8.1 Если абонент продолжает реагировать на слова собеседника неадекватно (нецензурно браниться, оскорблять или угрожать консультанту Информационного центра или высказывать угрозы в адрес руководства или иных сотрудников Предприятия), консультант имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор. Консультант должен поставить об этом в известность руководителя, который в дальнейшем посредством служебной записки доводит данную информацию начальнику управления организационного обеспечения.

6.2.8.2 Рекомендуется избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации, как самого Предприятия, так и консультанта, для чего осуществляется запись всех входящих на ip-телефонии звонков.

6.2.9 Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, информация, не содержащая конкретных фактов, а также информация оскорбительного характера.

6.2.10 При обращении абонентов по вопросам, не относящимся к компетенции ГУП РК «Вода Крыма», консультант дает разъяснение абоненту, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.3 Требования, предъявляемые к консультантам Информационного центра при ведении телефонного разговора

6.3.1 Каждый консультант Информационного центра обязан не только уметь грамотно общаться по телефону, но и в достаточной степени знать законодательно-нормативные акты, внутреннюю документацию Предприятия, биллинг.

6.3.2 Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне; речь должна носить официально-деловой характер; недопустимо употребление просторечий, междометий, односложных ответов; телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой звонок и иные обстоятельства.

6.3.3 При работе в полном составе ИЦ недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ.

6.3.4 Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название Предприятия и свое имя.

6.3.5 Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

6.3.6 Консультант, обслуживающий абонента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему абонента вопросу, а в случае, если сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить абоненту после выяснения всех обстоятельств, либо перенаправить абонента в профильную службу Предприятия по направлению деятельности Предприятия.

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 10 из 18

6.3.7 В случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего абонента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из иных консультантов, не общающихся в данный момент по телефону. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

6.3.8 В разговоре с абонентами консультантам ИЦ следует руководствоваться нормами делового этикета, изложенными в Приложении Б.

6.3.9 В конце беседы консультанту ИЦ необходимо сделать обобщение по представленной информации; если необходимо - уточнить, понятна ли доведенная до абонента информация, верно ли записаны данные заявителя. Первым трубку должен положить звонящий.

6.3.10 Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

6.3.11 При получении от абонента контактного номера телефона, ранее отсутствующего в биллинге, регистрировать его и передавать в абонслужбу филиала, территориально обслуживающего абонента.

6.4 **Жалобы абонентов** на результаты рассмотрения их телефонных обращений, действия (бездействия) должностных лиц и работников Информационного центра в связи с рассмотрением обращений граждан рассматриваются в установленные действующим законодательством сроки начальником Управления организационного обеспечения.

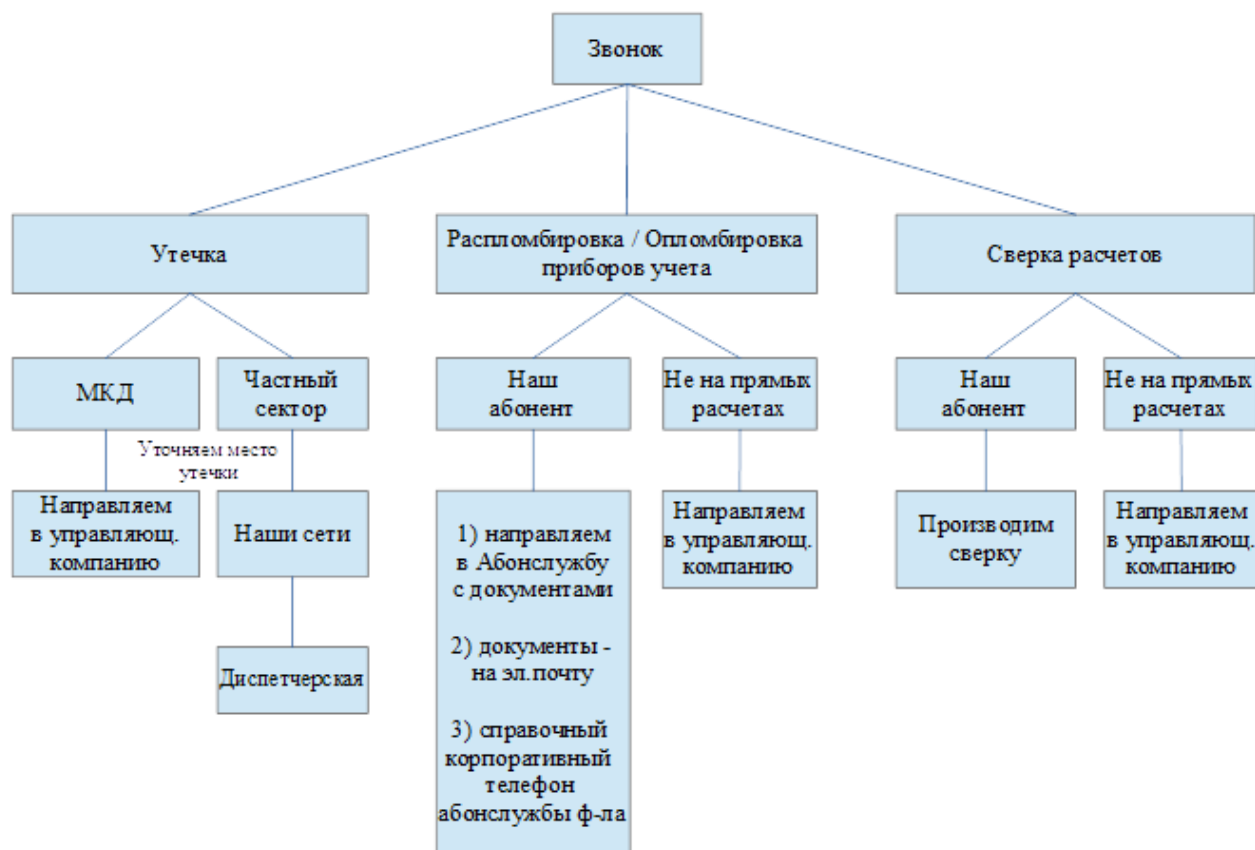
6.5 **Статистика**

По итогам каждой недели, месяца, квартала, полугодия, года, в срок до 2 числа месяца, следующего за отчетным, начальник информационного центра, ответственный за работу телефонов ip-телефонии, представляет начальнику Управления организационного обеспечения отчет о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 11 из 18

Приложение А (справочное)

АЛГОРИТМ ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ, ПОСТУПАЮЩИХ В ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР



И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 12 из 18

Приложение Б (справочное)

НОРМЫ ОБЩЕНИЯ И ОГРАНИЧЕНИЯ ДЛЯ КОНСУЛЬТАНТА ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА

Конечно, нельзя грубить, игнорировать абонента или кричать на него, завершать разговор необходимо корректно.

Слова/фразы – раздражители, которых необходимо избегать в общении

«...несмотря на...»,
«...должен...»
«...наоборот...»
«...ошибка...»
«...неправильно...»
«...спорно...»
«...это устаревшие данные»
«Здравствуйте»
«Нереально»

Способ избавиться от слов-раздражителей – придумать себе несколько подводок для формирования диалога, во время проговаривания которых вы сможете продумать, как дальше продолжить общение без слов- и фраз-раздражителей.

Слова/фразы–паразиты, которые нельзя употреблять в общении

«Вот»
«Ну»
«...это...»
«...ээ...»
«Ааа» (в контексте удивленной реакции на новую информацию)
«...как сказать...»
«...как бы...»
«...на самом деле...»
«...Это самое...»

Чтобы отучиться говорить слова/фразы-паразиты, необходимо делать больше пауз во время разговора. Если ситуация совсем тяжелая, необходимо придумать себе 3-5 вариантов собственных фраз, которые в обычной речи применяются, как обстоятельства или наречия и не имеют явной «заезженности».

Основы делового этикета по телефону.

Что нельзя и что можно говорить

В начале разговора запрещено говорить:

«Алло»
«Говорите»

Правильное начало разговора по телефону:

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 13 из 18

«Слушаю вас»

«Говорите, пожалуйста, я вас слушаю»

«Здравствуйте, ГУП РК «Вода Крыма», Информационный центр, чем могу помочь?»

Запрещено обращаться к человеку по телефону:

«Мужчина»

«Женщина»

«Девушка»

«Молодой человек»

Запрещено дублировать информацию клиенту следующим образом:

«Я же вам сказал(а)»

«Повторяю вам еще раз»

Грамотный аналог-заменитель:

«Будьте добры (любезны)...»

«Я правильно вас понял(а)...»

«Извините, что прерываю вас...»

«Разрешите, я вам повторю информацию»;

Никаких уменьшительно-ласкательных!

«Трубочка»

«Звоночек»

«Договорчик»

«Счетик»

«Подождите, пожалуйста, минуточку»

Правильно говорить:

«Трубка»

«Звонок»

«Договор»

«Счет»

«Одну минуту, пожалуйста»

Запрещено выявлять интерес следующими фразами:

«Что вы хотите?»

«По какому вопросу?»

Правильный вариант:

«Чем я могу вам помочь?»

Нельзя уведомлять клиента об ошибке так:

«Вы ошибаетесь!»

Чтобы сообщить, что клиент не прав используйте:

«Будьте любезны, уточните, о чем идет речь. Наверное, произошло какое-то недоразумение»

Неверный ответ в случае замешательства:

«Я не знаю»

Как правильно сказать, когда не знаешь ответа на вопрос клиента:

«Одну минуту, сейчас я уточню для вас эту информацию.»

И-01.04-2020	Редакция 2020
о порядке обслуживания абонентов консультантами Информационного центра посредством ip-телефонии	стр. 14 из 18

СТОП фразы для консультанта Информационного центра:

«А зачем вы это сделали, если знали, что...?»

«Вы меня, конечно, извините, но...»

«Это ваша вина.»

«Я вам уже говорила.»

«Что Вас еще не устраивает?»

«Я Вам ничего не могу обещать.»

«Это от нас не зависит.»

«Это же не я вас неправильно проконсультировала.»

«Вообще-то, обычно люди заранее все делают.»

