|  |
| --- |
| **ГАУ СО СО «ЦСПСиД «Гнёздышко» Кировского района г. Екатеринбург»** |
| **Наименование структурного подразделения:** |  |
| **Название документа:** | Стандарт операционной процедуры Телефонный звонок с целью установления первичного контакта с клиентом |
| **Утвержден:**  |  |
| **Дата утверждения:** |  |
| **Разработчик:** | Должность | ФИО | подпись |
| методист | Волченкова Т.Г. |  |
|  |  |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** | Специалист структурного отделения |  |  |
| **Дата введения в действие:** |  |  |  |

**Екатеринбург**

**2020**

**Стандарт операционной процедуры**

1. **Название процедуры:** Телефонный звонок с целью установления первичного контакта с клиентом
2. **Цель:** Установить личный контакт с потенциальным Клиентом, узнать необходимую информацию для дальнейшей работы с Клиентом.
3. **Область применения:** осуществляется после поступления информации о возможной необходимости в услугах.
4. **Ответственность:** за предоставление услуги отвечает специалист по социальной работе. Контроль за исполнением услуги – заведующий структурным подразделением.
5. **Общие сведения:** Телефонный звонок с целью установления первичного контакта с клиентомосуществляется в течение 3-х рабочих дней после поступления информации о потенциальном клиенте – семье, которой возможно, понадобятся услуги. Звонок производится только в рабочее время с 9 до 18 часов. При звонке на сотовый телефон необходимо послать извещение о предстоящем звонке по смс и\ или в любом мессенджере, который идентифицирует пользователя номера.Текст сообщения следующий – *«Добрый день, Имя Отчество. Меня зовут ФИО. Я должность, (например, специалист по социальной работе) учреждения (название с указанием формы собственности). Могу ли я позвонить Вам сейчас по поводу возможности помочь Вам и Вашему ребенку и оказания социальных услуг».*
6. **Оснащение:** телефон сотовый. Функция «не определять номер» должна быть отключена. Помещение без посторонних звуков. Ручка, органайзер, бумага для записей.
7. **Основная часть процедуры:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Этап** | **Наполнение с примерами** |
| Предварительное информирование о звонке  | Послать сообщение с текстом, согласно пункта 4.  |
| Ответ  | Дождитесь ответа от потенциального Клиента и позвоните в указанное время. Если Клиент прочитал сообщение, но не ответил – позвоните чрез некоторое время. Если клиент не прочитал сообщения, тоже позвоните через некоторое время. |
| Приветствие | *Имя Отчество*, меня зовут *Фамилия Имя Отчество*, я работаю *должность* в учреждении………..  |
| Выяснение обстоятельств | Вам удобно сейчас разговаривать? |
| Уточняем | *Имя Отчество.* Мы получили информацию от ……….. (указать учреждение, орган)……., *далее сообщаете суть полученной информации кратко. Уточняете информацию.* |
| Налаживаем контакты и подводим к цели звонка | Еще раз меня зовут *Имя Отчество*. Я Вам сбросила смс (другой мессенджер) со своими контактами, сохраните их, пожалуйста, и обращайтесь в любое время. После этого: Интересуетесь, как чувствует себя ребенок, где он сейчас, получает ли он необходимые услуги, какие проблемы есть в семье. |
| Презентация услуги  | Наше учреждение может оказать Вам услуги (кратко). Отметить, что услуги согласно Областного стандарта бесплатные. Для получения услуги необходимо подготовить некоторые документы. Я с удовольствием помогу Вам собрать эти документы. И для этого мне нужно прийти к Вам, или Вам в учреждение. Как будет удобнее?Подробный список услуг и необходимых документов я могу Вам выслать в мессенджер, на почту или принести с собой на первую встречу. |
| Если клиент соглашается | Когда к вам удоб­но подъ­ехать? (и даль­ше «наз­на­чение встре­чи»). Попросите подготовить к Вашему визиту (встрече в учреждении) документы.  |
| Если клиент отказывается | *Имя Отчество*, возможно, Ваше мнение изменится в будущем или у Вас появятся какие–то потребности, которые мы сможем решить, позвоните мне.  |
| Фиксируем результат и прощаемся | *Имя Отчество* спасибо, что нашли время! После этого: повторяем дату и время личного визита. Прощаемся, называя собеседника по имени отчеству. Отключаем звонок.  |
| Документирование звонка  | Заполнение учетно-отчетной документации, внесение визита в семью в график выходов |

Время подготовки к оказанию услуги 20 минут. Время оказания услуги по Стандартной операционной процедуре 20 минут. Время документирования – 20 минут.

1. **Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверятся заведующим структурного подразделения путем изучения записей в учетно-отчетной документации и получение обратной связи от клиента (получателя социальных услуг) и во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | Подпись | Дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |