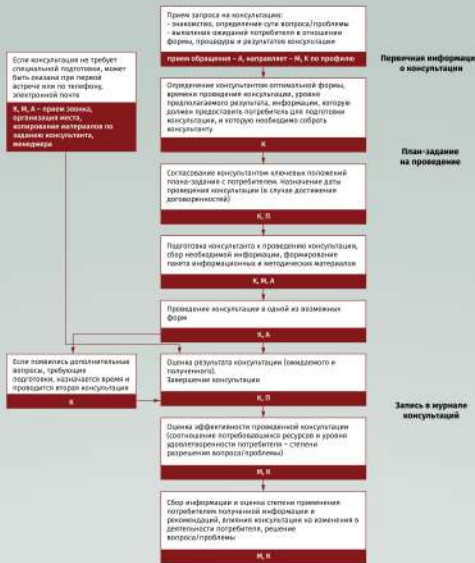


## КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ УСЛУГИ ГРАЖДАНСКИХ ЦЕНТРОВ ПО ПРИНЦИПУ «ОДНОГО ОКНА»

Условные обозначения:  
 М – менеджер, выполняет координирующие и контролирующие функции, также может выступать в роли консультанта;  
 К – консультант;  
 А – администратор (при необходимости, либо эти функции выполняет консультант);  
 П – потребитель.

### ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ



	<b>Обязанности:</b> принимает запрос от потребителя на проведение консультации, и передает информацию менеджеру или консультанту, ответственному за проведение данного вида консультации	<b>1</b> ступень
	<b>Условие:</b> потребитель позвонил или пришел в ИПО <b>Обязанности:</b> фиксирует обращения в базе данных (при наличии обращения - проверяет данные), собирает первичную информацию от потребителя о сути вопроса/проблемы, уровне ожиданий, предпочтений по форме, дате и месту проведения консультации <b>Сроки:</b> в течение 5-10 минут	<b>2а</b> ступень
	<b>Условие:</b> запрос от потребителя поступил по электронной почте <b>Обязанности:</b> направляет потребителю электронное письмо или связывается с ним по телефону для сбора и/или уточнения первичной информации о сути вопроса/проблемы, уровне ожиданий, предпочтений по форме, дате и месту проведения консультации <b>Сроки:</b> в течение 1 дня	<b>26</b> ступень
	<b>Условие:</b> для проведения консультации не требуется подготовка <b>Обязанности:</b> проводит консультацию по телефону или на базе организации, если располагает достаточным временем, если нет – см. ступень 3а-2 <b>Сроки:</b> от 20 минут до 2 часов Далее см. ступень 5	<b>3а-а</b> ступень
	<b>Условие:</b> для проведения консультации консультанту необходимо подготовиться <b>Обязанности:</b> согласовывает с потребителем время, место, форму проведения консультации, ожидаемый результат, сведения, которые должен предоставить потребитель согласовывает с Менеджером условия консультации при необходимости значительных временных, материальных затрат <b>Сроки:</b> 15-20 минут <b>Основание:</b> план-задание	<b>3а-б</b> ступень
	<b>Условие:</b> для проведения консультации не требуется личного присутствия потребителя <b>Обязанности:</b> проводит консультацию в Offline или Online режимах, включая (при необходимости) предоставление материалов <b>Сроки:</b> от 2 дней до недели Далее см. ступень 5	<b>36-а</b> ступень
	<b>Условие:</b> для проведения консультации необходимо личное присутствие потребителя <b>Обязанности:</b> согласовывает с потребителем время, место, форму проведения консультации, ожидаемый результат, сведения, которые должен предоставить потребитель <b>Сроки:</b> до 2 дней <b>Основание:</b> план-задание	<b>36-а</b> ступень
	<b>Обязанности:</b> проводит консультацию в соответствии с имеющимся планом-заданием и запланированным порядком проведения консультации <b>Сроки:</b> от 20 минут до 2 часов <b>Примечание:</b> подготовка места для проведения консультации, копирование необходимых материалов может осуществляться сам консультант либо Администратор (при наличии такого сотрудника). Консультация может проводиться как на базе организации, так и на территории потребителя (выездная консультация).	<b>4</b> ступень
	<b>Обязанности:</b> в завершении консультации вместе с потребителем оценивает его удовлетворенность ходом и результатами консультации. <b>Сроки:</b> в последние 5-10 минут консультации	<b>5</b> ступень
	<b>Условие:</b> потребитель удовлетворен результатами консультации <b>Обязанности:</b> выписывает, есть ли у потребителя какие-либо пожелания/предложения по улучшению консультаций и работы организации, заводит консультацию, вносит запись в Журнал консультаций. <b>Сроки:</b> в течение 5-10 минут Далее см. ступень 6	<b>6а</b> ступень
	<b>Условие:</b> потребитель не удовлетворен результатами консультации <b>Обязанности:</b> выписывает причины неудовлетворенности и пожелания потребителя по продолжению консультаций <b>Сроки:</b> в течение 5-10 минут	<b>66</b> ступень
	<b>Обязанности:</b> проводит дополнительные консультации (по численности определяется в зависимости от специфики и сложности вопроса/проблемы потребителя и объема предоставляемой информации) <b>Сроки:</b> не позднее, чем через 3 дня после предыдущей консультации либо по индивидуально составленному с потребителем графику	<b>7</b> ступень
	<b>Обязанности:</b> оценивает эффективность проведенной консультации, соотношение затраченных ресурсов и уровня удовлетворенности клиента - степени разрешения вопроса/проблемы <b>Сроки:</b> в течение 1 месяца после консультации	<b>8</b> ступень
	<b>Условие:</b> консультация была эффективной <b>Обязанности:</b> фиксирует факторы успеха проведенной консультации для обеспечения при проведении последующих консультаций и обучения других консультантов	<b>9а</b> ступень
	<b>Условие:</b> консультация была неэффективной <b>Обязанности:</b> определяют причины неэффективности, анализируют шаги по повышению эффективности консультаций в дальнейшем - дополнительные обучения консультантов, расширение информационных и методических ресурсов, улучшение процессов выявления потребностей и другие аналогичные шаги.	<b>96</b> ступень
	<b>Обязанности:</b> собирают информацию и оценивают степень применения потребителем полученных в ходе консультации информации и рекомендаций, включая консультации на изменения в деятельности потребителя, решение вопроса/проблемы <b>Сроки:</b> в течение 3-4 месяцев после консультации, при необходимости - до полугода	<b>10</b> ступень
	<b>Обязанности:</b> фиксируют проведение консультации в базе данных вопросов, наиболее актуальных для различных групп потребителей консультационных услуг ИПО. <b>Сроки:</b> регулярно по окончании консультации	<b>11</b> ступень