

Памятка для сотрудников ГАПОУ СО «НТГМК» по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия (телефонная связь, электронная почта)

Данная памятка регламентирует порядок предоставления информации гражданам посредством телефонной связи и электронной почты, обеспечивая высокий уровень сервиса и удовлетворенности.

Работа с телефонными звонками:

При ответе на телефонный звонок обязательно соблюдайте следующие правила:

- **Представьтесь.** Начните ответ с полного наименования образовательной организации: «Нижнетагильский горно-металлургический колледж имени Е.А. и М.Е. Черепановых». Назовите себя. Далее четко назовите свою фамилию, имя, отчество и должность.
- **Будьте вежливы и корректны.** Обращайтесь к собеседнику уважительно, используйте вежливые обороты речи.
- **Внимательно выслушайте.** Предоставьте собеседнику возможность полностью озвучить свой вопрос.
- **Предоставьте полный ответ.** Стремитесь дать максимально полный и точный ответ на поставленные вопросы.
- **Используйте дополнительные каналы связи (при необходимости).** Если для подготовки полного ответа требуется значительное время, предложите гражданину направить запрос в письменном виде (через электронную почту или через официальный сайт колледжа в разделе «Обращения» / «Электронное обращение») для более детальной проработки.
- **Сохраняйте спокойствие.** В любой ситуации проявляйте терпение и доброжелательность.

Работа с электронной почтой:

При ответе на электронные письма обязательно соблюдайте следующие правила:

- **Тема письма.** Ваша тема письма должна быть информативной и отражать суть ответа (например, «Ответ на запрос от [ФИО гражданина] - [краткое описание вопроса]»).
- **Приветствие.** Начните письмо с уважительного обращения к адресату. Представьте организацию и себя. В первом абзаце укажите полное наименование колледжа и свою должность.
- **Предоставьте полный и четкий ответ.** Излагайте информацию лаконично, структурировано и без двусмысленностей. Используйте абзацы и списки для лучшего восприятия.
- **При необходимости, приложите файлы.** Если ответ требует предоставления документов или ссылок, приложите соответствующие файлы или укажите точные ссылки.
- **Заключительная часть.** Завершите письмо вежливым прощанием и укажите контактную информацию для дальнейших вопросов (телефон, электронная почта).
- **Соблюдайте сроки.** Старайтесь отвечать на письма в максимально сжатые сроки, установленные для вашей категории обращения.

Следуя этим простым правилам, мы обеспечиваем эффективное и позитивное взаимодействие с гражданами, формируя положительный имидж Колледжа.